



# PROGRESANDO + JUNTOS

**EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI**

**PLAN ANTICORRUPCION**

**COMPONENTE RIESGOS DE CORRUPCIÓN**



Estamos  
progresando  
**juntos**

## 1. TABLA DE CONTENIDO PLAN

1. Introducción
2. Alcance
3. Objetivo
4. Antecedentes
5. Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción
6. Componente 2: Racionalización de Trámites
7. Componente 3: Rendición de Cuentas
8. Componente 4: Mecanismos para mejorar la Atención del Ciudadano
9. Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información
10. Componente 6: Iniciativas Propias

## **INTRODUCCIÓN**

Empresas Municipales de Cali EMCALI EICE ESP, empresa comprometida con los mecanismos de transparencia, adoptó la metodología implementada por el Departamento de la Función Pública mediante la Ley 1474 de 2011 y Decreto Reglamentario 0000124 de enero 26 de 2016, diseñando el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano alineado con el Plan Estratégico y el Modelo de Operación por procesos.

La Dirección de Planeación Corporativa, presento al Comité de Gerencia General la propuesta del PAAC 2018, la cual fue ajustada y aprobada, se socializo a los líderes naturales y sus equipos de trabajo, la cual dio el siguiente resultado:

Estrategias, lineamiento y condiciones de éxito para cada Componente del Plan Anticorrupción 2018 los cuales tuvieron el siguiente comportamiento:

### **COMPONENTES:**

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción estrategia: ***Diseñar e implementar el Modelo de Gestion Integral de Riesgos, que contribuya a combatir y prevenir la corrupción,*** se cumplió en un 100%

Componente 2: Racionalización de Trámites estrategia: ***Cerrar brechas y definir nuevos trámites para racionalizar.*** Se cumplió con el 81%

Componente 3: Rendición de Cuentas, estrategia: ***Generar espacios de dialogo participativos en la Rendición de cuentas. Interiorización de la Cultura de Rendición de cuentas*** se cumplió con el 70%

Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano, estrategia: ***Modernización, Fortalecimiento y automatización de los canales de atención.*** Se cumplió el 85%

Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información, estrategia: ***Fortalecerá el Gestor de Información Empresarial – Aplicativo On Base.*** Se cumplió en un 77.5%

Componente 6: Iniciativas Propias, estrategia: ***Diseño e Implementación de la propuesta del componente No. 6 Código de conducta de proveedores – Declaración de Compromisos por la transparencia y la prevención de la corrupción.*** Se cumplió en un 87.5

## **ALCANCE**

EL Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano (PAAC) es un instrumento preventivo el cual define las acciones a seguir para mitigar los riesgos de corrupción, mejorar La atención al ciudadano y asegurar la rendición de cuentas a los grupos de valor.

## **OBJETIVO**

Asegurar que la Organización cumpla con lo requerido por la Ley de Transparencia y sea ejemplo de honestidad y confianza para sus clientes y la comunidad en general.

## **ANTECEDENTES**

La formulación del Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana se hace en el marco de la Ley 1474 de 2011 artículo 73, el Decreto 2641 de 2012, el Decreto 124 de 2016. En el Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana se tuvieron en cuenta los siguientes componentes:

- **Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos Corrupción:** Mediante este componente se elabora el mapa de riesgos de corrupción de la Entidad con base en el Mapa de Riesgos por Procesos existente, lo que permite identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción.
- **Racionalización de Trámites:** Este componente reúne las acciones para racionalizar trámites de la entidad, buscando mejorar la eficiencia y eficacia de los trámites identificados a partir de la estandarización de los procedimientos como mecanismo de simplificación de los mismos de acuerdo con los lineamientos impartidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública como ente rector en el tema. Todo lo anterior, facilita el acceso a los servicios y trámites de las partes interesadas.
- **Participación Ciudadana y Rendición de cuentas:** Este componente contiene las acciones que buscan afianzar la relación Estado – Ciudadano, mediante la presentación y explicación de los resultados de la gestión de la entidad a la ciudadanía, otras entidades y entes de control abriendo un espacio de diálogo en doble vía y procurando que las partes interesadas del Departamento intervengan en la toma de decisiones.
- **Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano:** Este componente establece los lineamientos, parámetros, métodos y acciones tendientes a mejorar la calidad y accesibilidad de la ciudadanía, a los servicios que presta el Departamento Administrativo de la Presidencia de la Republica DAPRE. Garantizando el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Entidad.
- **Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información:** Establece las acciones para promover el acceso a la información pública que se encuentra bajo el control de las Entidades Públicas.



Estamos  
progresando  
juntos

## INTRODUCCIÓN

Teniendo en cuenta del mandato definido por el Gobierno nacional para las entidades del estado, de implementar las estrategias que sirvan como herramienta de gestión para atacar la corrupción, las cuales se evidencian en la metodología definida en el documento *Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano* en su Versión 2, hemos dado cumplimiento a sus lineamientos establecidos en la Guía “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

El primer componente “Riesgos de Corrupción”, que fundamenta sus logros con base en las tareas de analizar, valorar, tratar, comunicar, monitorear y realizar seguimiento a los riesgos de corrupción, ha sido para la secretaría general, la ruta para la consecución de los objetivos del proceso.

En tal sentido, se han delineado las actividades para la puesta en marcha de esta herramienta de gestión, con un permanente proceso de re alimentación, teniendo en cuenta que el Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano, contempla varios componentes, de acuerdo con la metodología, por lo cual esta secretaría definió las acciones a establecer según su potestad.

En observancia a lo anteriormente expuesto, dado que el responsable de los procesos debe conocer los riesgos inherentes a sus procesos y aplicar las medidas de intervención que se han establecido para disminuir y controlar los niveles de los niveles de aceptabilidad, se ejecutó y socializó el mapa elaborado por la Secretaría General que lidera el proceso Gestión de Servicios Legales, en procura de su conocimiento e inter  
ioriz  
ació  
n.

Dad  
a la  
imp

ortancia de la Gestión de Servicios Legales en EMCALI, proceso que es transversal a toda la organización, y como proceso de apoyo técnico jurídico es su deber velar por que sus actuaciones se realicen de conformidad con la normatividad vigente, en el marco del compromiso y soporte para el fortalecimiento de las finanzas e imagen de nuestra empresa, en cumplimiento de los lineamientos estratégicos de la organización.

Es de relevancia añadir que el proceso de GESTIÓN DE SERVICIOS LEGALES, se iguala además a la Política de prevención del daño antijurídico, como directriz institucional, que redundo como control intrínseco al mapa de riesgos de corrupción.

Con el apoyo de las diferentes áreas funcionales que integran la Secretaria General, realizamos la evaluación y seguimiento al Plan, y presentamos el informe que da cuenta de los objetivos, actividades, metas, indicadores y cumplimiento del cronograma del Plan Anticorrupción de EMCALI en su primer componente RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

## OBJETIVO

### Objetivo General

Implementar los controles que fortalezcan el proceso de Gestión de Servicios Legales en aras de proveer el apoyo y Asesoría a los procesos de la empresa de tal manera que las actuaciones derivadas de la estrategia y operación, se realicen de conformidad con la normatividad vigente e igualmente, imposibilitar la materialización de los riesgos que pudiesen afectar la óptima prestación de los servicios.

### Objetivos Específicos

- Establecer las directrices y lineamientos para realizar la gestión y control legalidad de acuerdo con los mecanismos de seguimiento y medición.
- Ejercer el control legal para que las actuaciones administrativas que impactan estratégicamente a la Empresa se realicen conforme a la normatividad vigente.
- Capacitar a todo el personal para que la primera tarea sea conocer los riesgos, de su proceso y que estos sean interiorizados por los funcionarios de planta y contratista.
- Realizar el seguimiento y control.
- Proveer de las herramientas de autocontrol y de auto-evaluación a todo el proceso.

## ANTECEDENTES

Gestión del Riesgo de Corrupción: Una vez revisado el listado de riesgos del proceso del año 2017, se analizaron los resultados, se solicitó el apoyo a la dirección de control interno para capacitar a los líderes del proceso y se modificó aspectos importantes para el mismo.

Debido al análisis de los riesgos identificados, analizados y evaluados se integró un nuevo riesgo, el cual quedó redactado de la siguiente manera: CONTROL DE LEGALIDAD DE LAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS.

### Gráfico Matriz de Calor de los riesgos de corrupción Secretaría General

Resultados de la calificación del Riesgo de Corrupción				
Probabilidad	Puntaje	Zonas de riesgo de corrupción		
Casi seguro	5	25 Moderada	50 Alta	100 Extrema
Probable	4	20 Moderada	40 Alta	80 Extrema
Posible	3	15 Moderada	30 Alta	60 Extrema



**INFORME FINAL DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO  
AÑO 2018**



Con base en dicha capacitación se revisaron los mapas de los años 2016 y 2017 y sus respectivos indicadores.

**Monitoreo y control:** análisis de control y efectividad de los riesgos de corrupción y cuadro de seguimiento de actividades el cual se envía anexo.

SEGUIMIENTO DE ENERO - DICIEMBRE DE 2018								
Gerencia:	Secretaría General							
Vigencia:	2018							
Fecha de Seguimiento:	Abril-30							
Fecha de Publicación:	Mayo 7 de 2017							
MACRO PROCESO: SOPORTE EMPRESARIAL. PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIOS LEGALES								
RIESGOS DE CORRUPCIÓN	Actividades Plan de Riesgo	Responsables	Fecha máxima	% de Avance	Observaciones Abril 2018	Observaciones Agosto 2018	Observaciones Diciembre 2018	
1. RC-GSL-PEGL-01 - FUGA DE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL Y/O DE ESTRATEGIAS DE DEFENSA JUDICIAL.	EVALUAR RIESGOS INDICADORES CAPACITACIÓN RIESGOS CORRUPCIÓN SOCIALIZACIÓN DEL MAPA DE RIESGOS DEL PROCESO Y	E OSWALDO MEDAGLIA - DIANA BOLÍVAR JIMÉNEZ CON LA APROBACIÓN DE LA ALTA DIANA BOLÍVAR JIMÉNEZ - DIANA BOLÍVAR JIMÉNEZ - COORDINADORES DE CADA	FEBRERO 2018 MARZO 23 DE 2018 ABRIL 13 DE 2018	33% 100% 25%	SE DEBE PRESENTAR A LOS LÍDERES DE CADA SUBPROCESO EL SE REUNIÓ A LOS LÍDERES DE LOS SUBPROCESOS EN EL SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCIÓN DEL AÑO, CADA UNO DE ELLOS DEBE	DEBIDO A QUE LOS RIESGOS PUEDEN MATERIALIZARSE, DEBE REALIZARSE NUEVAMENTE UNA SE REALIZA 4 SEGUIMIENTOS AL AÑO, CADA UNO DE ELLOS DEBE	DEBIDO A QUE LOS RIESGOS PUEDEN MATERIALIZARSE, DEBE REALIZARSE SE REALIZA 4 SEGUIMIENTOS AL AÑO, CADA UNO DE ELLOS DEBE	
2. RC-GSL-DI-02 - INADECUADA REPRESENTACIÓN JUDICIAL.	EVALUAR RIESGOS INDICADORES CAPACITACIÓN RIESGOS CORRUPCIÓN SOCIALIZACIÓN DEL MAPA DE RIESGOS DEL PROCESO Y	E OSWALDO MEDAGLIA - DIANA BOLÍVAR JIMÉNEZ CON LA APROBACIÓN DE LA ALTA DIANA BOLÍVAR JIMÉNEZ - DIÓGENES VELASCO LERMA MARCELA RAMÍREZ - DIANA	FEBRERO 2018 MARZO 23 DE 2018 ABRIL 13 DE 2018	33% 100% 25%	SE DEBE PRESENTAR A LOS LÍDERES DE CADA SUBPROCESO EL SE REUNIÓ A LOS LÍDERES DE LOS SUBPROCESOS PARA LA CAPACITACIÓN EN EN EL SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCIÓN DEL AÑO, CADA UNO DE ELLOS DEBE	DEBIDO A QUE LOS RIESGOS PUEDEN MATERIALIZARSE, DEBE REALIZARSE NUEVAMENTE UNA SE REALIZA 4 SEGUIMIENTOS AL AÑO, CADA UNO DE ELLOS DEBE	DEBIDO A QUE LOS RIESGOS PUEDEN MATERIALIZARSE, DEBE REALIZARSE SE REALIZA 4 SEGUIMIENTOS AL AÑO, CADA UNO DE ELLOS DEBE	
3. RC-GSL-GRBC-APN-RI-03 - AMIGUISMO, CLIENTELISMO, CONCUSIÓN O SOBORNO	EVALUAR RIESGOS INDICADORES CAPACITACIÓN RIESGOS CORRUPCIÓN SOCIALIZACIÓN DEL MAPA DE RIESGOS DEL PROCESO Y	E OSWALDO MEDAGLIA - DIANA BOLÍVAR JIMÉNEZ CON LA APROBACIÓN DE LA ALTA DIANA BOLÍVAR JIMÉNEZ - DIÓGENES VELASCO LERMA DIANA BOLÍVAR JIMÉNEZ - COORDINADORES DE CADA	FEBRERO 2018 MARZO 23 DE 2018 ABRIL 13 DE 2018	33% 100% 25%	SE DEBE PRESENTAR A LOS LÍDERES DE CADA SUBPROCESO EL SE REUNIÓ A LOS LÍDERES DE LOS SUBPROCESOS PARA LA CAPACITACIÓN EN EN EL SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCIÓN DEL AÑO, CADA UNO DE ELLOS DEBE	DEBIDO A QUE LOS RIESGOS PUEDEN MATERIALIZARSE, DEBE REALIZARSE NUEVAMENTE UNA SE REALIZA 4 SEGUIMIENTOS AL AÑO, CADA UNO DE ELLOS DEBE	DEBIDO A QUE LOS RIESGOS PUEDEN MATERIALIZARSE, DEBE REALIZARSE SE REALIZA 4 SEGUIMIENTOS AL AÑO, CADA UNO DE ELLOS DEBE	
4. RC-GSL-APN-04 - ASESORÍA U ORIENTACIÓN DE UN PROCESO DE CONTRATACIÓN EN BENEFICIO PROPIO O DE UN TERCERO.	EVALUAR RIESGOS INDICADORES CAPACITACIÓN RIESGOS CORRUPCIÓN SOCIALIZACIÓN DEL MAPA DE RIESGOS DEL PROCESO Y	E OSWALDO MEDAGLIA - DIANA BOLÍVAR JIMÉNEZ CON LA APROBACIÓN DE LA ALTA DIANA BOLÍVAR JIMÉNEZ - DIÓGENES VELASCO LERMA DIANA BOLÍVAR JIMÉNEZ - COORDINADORES DE CADA	FEBRERO 2018 MARZO 23 DE 2018 ABRIL 13 DE 2018	33% 100% 25%	SE DEBE PRESENTAR A LOS LÍDERES DE CADA SUBPROCESO EL SE REUNIÓ A LOS LÍDERES DE LOS SUBPROCESOS PARA LA CAPACITACIÓN EN EN EL SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCIÓN DEL AÑO, CADA UNO DE ELLOS DEBE	DEBIDO A QUE LOS RIESGOS PUEDEN MATERIALIZARSE, DEBE REALIZARSE NUEVAMENTE UNA SE REALIZA 4 SEGUIMIENTOS AL AÑO, CADA UNO DE ELLOS DEBE	DEBIDO A QUE LOS RIESGOS PUEDEN MATERIALIZARSE, DEBE REALIZARSE SE REALIZA 4 SEGUIMIENTOS AL AÑO, CADA UNO DE ELLOS DEBE	

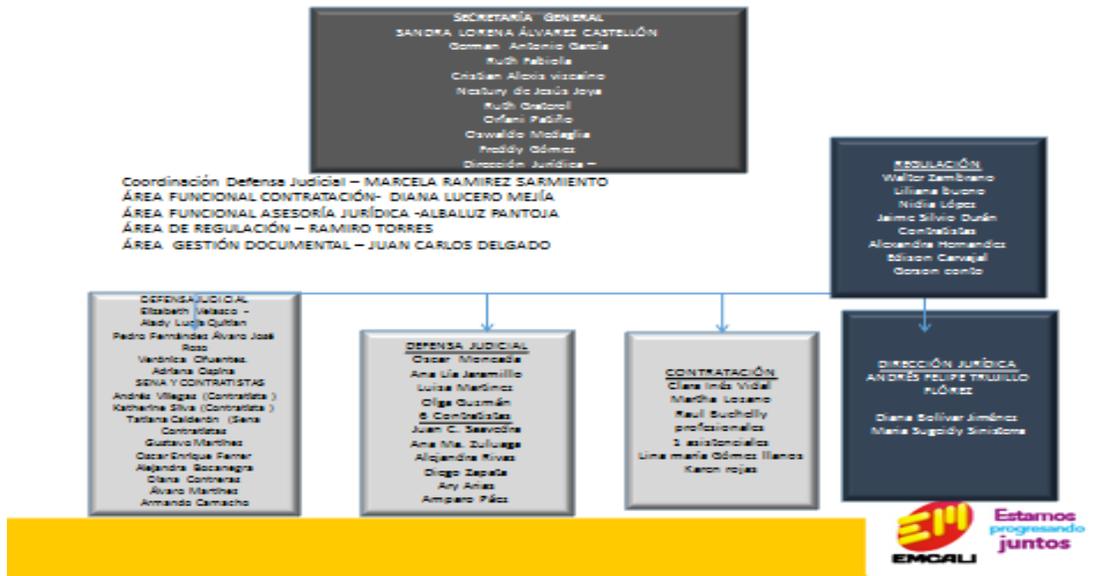
De dicho analisis y estudio de mejora en el Mapa, dió como resultado un quinto riesgo, el cual será incluido en el MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN DEL AÑO 2018:

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R
RC-GSL-APN-04	PROVEER ASESORIA LEGAL	5. RC-GSL-APN-04 -CONTROL DE LEGALIDAD DE LAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS.	ASESORÍA U ORIENTACIÓN DE UN PROCESO DE CONTRATACIÓN EN BENEFICIO PROPIO O DE UN TERCERO.	Que los tiempos de ejecución de los contratos excedan a los estipulados en el estudio de mercado.	Falta de actualización en los tiempos establecidos en el proceso de Planeación de Contratos de EMCALI	Incumplimiento en la realización de seguimientos a los tiempos planeados y ejecutados en los contratos en la modalidad de selección directa, incluyendo la identificación de riesgos en la ejecución.		X	MAYOR	Diseño del formato para el seguimiento incluido en los expedientes de contratos de la Gerencia General de Selección Directa.	Preventivo	Mejora en la Norma Complementaria No 18. Supervisión y Control de la Contratación en EMCALI del Manual de Contratación de EMCALI			Permanente seguimiento a los Contratos de Selección Directa.	SANDRA LORENA ÁLVAREZ CASTELLÓN DIANA L. MEJÍA	Expedientes de contratos de la Gerencia General de Selección Directa.

**Divulgación:**

# INFORME FINAL DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO AÑO 2018

A la fecha los funcionarios y contratistas de la secretaría capacitados, corresponden a los subprocesos que se definen en la siguiente gráfica.



Ellos corresponden a 49 funcionarios capacitados en el tema de riesgos de corrupción, quedando pendiente por el refuerzo del año 2018, 96 funcionarios los cuales se programarán para el primer semestre de la anualidad.



## Conclusiones

La secretaría general aumentó para la presente anualidad en un RIESGO: y espera capacitar y socializar el MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN DEL AÑO 2018 antes de terminar el tercer trimestre del año, con el compromiso de interiorización y trabajo de acuerdo con el código de ética de EMCALI.

La Secretaría General realiza los controles y seguimiento requeridos en el periodo entre octubre y diciembre, establecidos en el Plan para el año 2018.

En el seguimiento al plan de acción del proceso se realiza la divulgación y socialización de los temas de riesgos.

**INFORME FINAL DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO  
AÑO 2018**

---





## **SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

La Gerencia de Área de Tecnología de Información realiza el análisis de las fuentes de los riesgos, sus causas y sus consecuencias, y es por ello que se continúa con la implementación de herramientas de seguridad, nuevos aplicativos que aparte de automatizar procedimientos, contribuyen a la seguridad informática y monitoreo permanente de las bases de datos, flujos de información y autorizaciones de los perfiles.

Se está adelantando las siguientes implementaciones de Sistemas de Información o Aplicativos:

### **1. Proyecto implementación del Sistema de Recursos Empresariales –ERP.**

Cuyo objetivo es dotar a la organización de un conjunto de aplicaciones con los criterios de Confidencialidad, Integridad, Disponibilidad y Trazabilidad de la información, para incrementar los niveles de competitividad, rentabilidad y sostenibilidad, alineados con la normatividad vigente y el direccionamiento estratégico de la Organización perfectamente integradas, para agilizar la gestión de los procesos administrativos de Recursos Humanos, Costos ABC, Gestión de Activos, Finanzas, Contabilidad, Presupuesto, Tesorería, Planeación, Abastecimiento y Gestión de Proyectos.

El proyecto inicio en su implementación desde Enero de 2018 con la adquisición del licenciamiento, y posteriormente la infraestructura de Servidores y almacenamiento. La implementación de los procesos inicio en septiembre de 2018 y se espera la puesta en producción en el segundo semestre del 2019.

### **2. Proyecto Gestión de Trabajo en Terreno – GTT**

Este proyecto permitirá automatizar las tareas que implican el agendamiento y gestión de las cuadrillas operativas en terreno administrando los materiales y recursos. Estas actividades están inicialmente orientadas a la gestión de los daños para los tres negocios de Energía, Acueducto y Telecomunicaciones.

Inicialmente la salida en producción de la aplicación será en marzo 15 del año 2019, esperando los siguientes beneficios:

- ✓ facilitar la trazabilidad de cualquier PQR, creando un solo punto de registro digital
- ✓ Servicios más rápidos y efectivos, mejorando los tiempos de atención en la ejecución de actividades asociadas a solicitudes del cliente y procesos internos
- ✓ Incrementar la productividad de la fuerza operativa
- ✓ Disponer de un mayor nivel de trazabilidad sobre el estado la fuerza de trabajo en campo, la ejecución de actividades y poder medir con mayor precisión el cumplimiento de las operaciones
- ✓ Mejorar la experiencia de cliente
- ✓ Administración y gestión de herramientas, materiales y vehículos
- ✓ Disminuir el uso del papel, al reducir las necesidades de impresión en la operación de los procesos

### **3. Proyecto mejoramiento y automatización de los procedimientos de Peticiones, Quejas y Reclamos –PQRs.**

El cual consiste en la automatización de los procedimientos mediante los cuales son radicadas, gestionadas, notificadas y cerradas las peticiones, quejas y recursos que tengan los clientes, en relación con los servicios de Emcali.

Igualmente se continúa con la permanente verificación de los aspectos de seguridad de la información como:

#### **1. Asignación de perfiles sin autorización y la Asignación de perfiles con mayores opciones de los del cargo**

La Gerencia de Área de Tecnología de Información continuó la revisión con las diferentes Unidades Estratégicas de Negocio y Gerencia de Apoyo de los perfiles, roles y alcance de los funcionarios a cada uno de los aplicativos logrando:

1. La depuración de los perfiles de accesos no autorizados por los líderes de los procesos.
2. Se desactivaron los perfiles de los nombrados que trasladaron.
3. Se desactivaron los perfiles de los Contratistas y PS's que no estaban en uso o ya no prestaban los servicios a EMCALI.
4. Desactivar los perfiles que no pertenecen a cada uno de las gerencias.
5. Se asignaron los roles según las responsabilidades y se le asigno de acuerdo a la solicitud que hacen los Jefe Departamentos por la herramienta Service Manager, según el procedimiento establecido.

#### **2. Uso indebido de la información**

Se está implementando una solución de Gobiernos federados que permite exponer a través de un portal web unificado las aplicaciones y recursos de su organización, elevando los niveles de seguridad, e implementando de forma ágil controles de acceso

basados en políticas y marcos regulatorios. La herramienta tiene las siguientes características:

**Administración central de acceso:**

- La solución se encuentra en un solo servidor
- Configuración y gestión a través de un único portal de acceso web
- Identificación y autenticación segura para usuarios con métodos de autenticación doble factor. Una **medida de seguridad extra** que frecuentemente requiere de un código obtenido a partir de una aplicación, o un mensaje SMS, además de una contraseña para acceder al servicio
- Uso de portales bajo HTTPS, cifrado de comunicaciones, autenticación doble factor, enmascaramiento de URL's

**Certificados para uso con SSL y TLS 1.2:**

- Permiten el registro de varios subdominios bajo el mismo dominio principal (Emcali.com.co), reduciendo costos por compra de certificados. SSL y TLS con protocolos criptográficos que proporcionan autenticación y cifrado de la información entre servidores, máquinas y aplicaciones que operan sobre una red.
- Se enmascaran todos los recursos mediante HTTPS

**Software no invasivo:**

- No se requiere de instalación de plugins ni de agentes en los equipos de los clientes, haciendo el tiempo de instalación más corto.
- Agiliza el procedimiento de acceso a los recursos de los miembros de la organización, reduciendo brechas de seguridad derivada del ingreso repetitivo de contraseñas

**Escritorio remoto de Windows a través de la Web:**

- Interfaz web basada en HTML5 teniendo como único requisito de ejecución un navegador web desde cualquier dispositivo o sistema operativo. Facilita el acceso seguro a sesiones remotas de escritorio desde diferentes dispositivos de acceso (PC, laptop, Smartphone)

**Proxy inverso:**

- Sistema operativo integrado e interfaz gráfica de administración, que facilita la administración, configuración y gestión de recursos

**Registro, Identificación y autenticación para ciudadanos.**

- Disminuir inversiones para identificar a sus usuarios y evitar suplantación

- Más trámites con menos desgaste en firmas físicas y utilización para trámites delicados

### **3. Herramientas de monitoreo a las bases de datos ORACLE**

Las herramientas de monitoreo de Oracle en todas las bases de ese tipo, se continúan creando controles de acceso trigger para recolectar las conexiones de los usuarios, control de las conexiones con los usuarios administrativos SYS y SYSTEM, se implementó trigger de auditoría de modificación o creación de objetos en la BD, se tienen también triggers desarrollados por sistemas de información sobre tablas críticas para auditar modificaciones de datos.



## **INTRODUCCIÓN**

El Fraude, la Corrupción y el Soborno representan en la actualidad una problemática compleja que conduce a una distorsión y representa un perjuicio para la competitividad, el crecimiento rentable y sostenible de las empresas.

Ante esta coyuntura, Empresas Municipales de Cali (EMCALI E.I.C.E ESP) adoptó el rol de ser una empresa comprometida con el cumplimiento y respeto de los diferentes mecanismos o normatividades que garantizan la práctica continua de la transparencia pública como el Código de Ética, la actualización del Código Disciplinario Ley 055 de 2014 y el Código de Buen Gobierno Corporativo, los cuales se han incorporado progresivamente en la cultura organizacional de la empresa como eje fundamental para construir ambientes laborales basados en principios y valores éticos.

Por tal razón, en cumplimiento del Decreto 124 del 26 de Enero de 2016, EMCALI E.I.C.E E.S.P actualizó la metodología para la elaboración del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano que contempla la estrategia para mitigar la corrupción en las entidades del orden nacional, departamental y municipal.

Según los lineamientos contenidos en dicha metodología”, la Gestión del Riesgo de Corrupción se divide en cinco capítulos: Política para la Administración de Riesgos, Metodología para la Construcción del Mapa, Divulgación y Socialización, Monitoreo y Seguimiento.

Este documento presenta el despliegue que la UENAA desarrolló para cada una de estas etapas.

### **1. Política de Administración de Riesgos de Corrupción**

Emcali mediante la Resolución GG N° 505 de Julio de 2016 modifica la política y administración de Riesgos al interior de la empresa.

### **2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción**

En Febrero de 2017, se llevó a cabo la revisión, validación y ajuste de los riesgos de corrupción existentes a diciembre de 2016 teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en la Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción (Versión 2). Dicho procedimiento de verificación y ajuste se adelantó con la participación de los Directores, Jefes de los procesos junto con los profesionales encargados de administrar los riesgos tanto en las áreas administrativas como operativas.

#### **2.1 Identificación de Riesgos de Corrupción**

Los riesgos identificados, analizados y valorados e incluidos en al Mapa de Riesgos de Corrupción, con las acciones definidas para su tratamiento son:

***GAC-01 Programar y/o ejecutar actividades de la operación y el mantenimiento de los servicios por recomendaciones, dinero y otros beneficios.***

1. Realizar seguimiento a las socializaciones del Código de Ética.
2. Programar y coordinar la continuidad de las socializaciones de la Ley de Control Disciplinario (Ley 055 de 2014) al interior de la UENAA
3. Seguimiento a la programación de horas extras
4. Seguimiento a Órdenes de trabajo

***GAC-02 Sustracción y/o uso de elementos propiedad de la empresa para fines personales y/o particulares en detrimento del patrimonio de la empresa.***

1. Realizar seguimiento a las socializaciones del Código de Ética.
2. Programar y coordinar la continuidad de las socializaciones de la Ley de Control Disciplinario (Ley 055 de 2014) al interior de la UENAA.
3. Revisar y compartir a los Jefes y Directores de la UENAA los informes de cumplimiento de los protocolos de seguridad en las diferentes Plantas Operativas.
4. Solicitar la evaluación de la periodicidad del seguimiento a las cuentas personales
5. Seguimiento a Órdenes de Trabajo

***GAC-03 Usar el tiempo laboral para realizar otras actividades a cambio de beneficios particulares***

1. Realizar seguimiento a las socializaciones del Código de Ética.
2. Programar y coordinar la continuidad de las socializaciones de la Ley de Control Disciplinario (Ley 055 de 2014) al interior de la UENAA.'
3. Implementar mecanismos para control de salida de personal.

***GAC-04 Actuaciones indebidas en la planeación, diseño y supervisión de los contratos de la UENAA por parte de los responsables que afectan el alcance, tiempo, costo y calidad del mismo a cambio de beneficios.***

1. Actualización y Capacitación del personal (Normas, procedimientos y nuevas tecnologías) relacionadas con la Gestión Integral de Proyectos.

***GAC-05 Manipular los datos de los informes de ensayos y/o certificados de calibración por parte del personal involucrado de los laboratorios de Agua Potable, Aguas Residuales y Medidores de Acueducto a cambio de beneficios propios y/o de terceros.***

1. Evaluaciones de Organismos de acreditación
2. Auditorías Internas
3. Revisiones por la Dirección
4. Revisión de Datos e Informes
5. Conductas contrarias en los valores de lealtad y honestidad del código de ética, reportadas ante el Director Técnico.

**2.2 Matriz de Valoración-Riesgos de Corrupción**

	Probabilidad	Puntaje	Zonas de Riesgo de Corrupción		
<b>PROBABILIDAD</b>	Casi seguro	5	<b>25</b> Moderada	<b>50</b> Alta	<b>100</b> Extrema
	Probable	4	<b>20</b> Moderada	<b>40</b> Alta	<b>80</b> Extrema
	Posible	3	<b>15</b> Moderada	<b>30</b> Alta	<b>60</b> Extrema
	Improbable	2	<b>10</b> Baja	<b>20</b> Moderada RC-PSAS-02 RC-PSAS-03	<b>40</b> Alta
	Rara vez	1	<b>5</b> Baja	<b>10</b> Baja RC-PSAS-01 RC-PSAS-04 RC-PSAS-05	<b>20</b> Moderada
	Impacto		Moderado	Mayor	Catastrófico
	Puntaje		5	10	20
	<b>IMPACTO</b>				

### 3. Divulgación y Socialización

El departamento de Planeación socializará durante el transcurso de este año el Mapa de Riesgos de Corrupción 2017 y sus respectivas acciones de mitigación junto con la Actualización del Código Disciplinario Ley 055 de 2014 a **1.113** funcionarios (278 Contratistas PS y 835 Empleados Oficiales y Públicos) que conforman las diferentes áreas de la UENAA.

Al finalizar el segundo cuatrimestre de 2018, se habían realizado **21** socializaciones a **430** funcionarios de los Departamentos de Bombeo, Tratamiento, Recolección (Dirección de Aguas Residuales), Planeación, Gestión Administrativa, Producción (Planta Puerto Mallarino y Río Cauca).



Archivo Fotográfico y Listados de Asistencia permanecen en el área de Formulación Estratégica-Depto. Planeación UENAA



# INFORME FINAL DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO AÑO 2018



## 4. MONITOREO Y SEGUIMIENTO A ACCIONES REALIZADAS EN 2018

CÓDIGO DEL RIESGO	RIESGO	ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL		RESPONSABLE	INDICADOR	SEGUIMIENTO PRIMER CUATRIMESTRE-30 DE NOVIEMBRE DE 2018
		ACCIONES	REGISTRO			Acción Adelantadas
RC-PSAS-01	Programar y/o ejecutar actividades de la operación y el mantenimiento de los servicios por recomendaciones, dinero y otros beneficios	1. Realizar seguimiento a las socializaciones del Código de Ética. 2. Programar y coordinar la continuidad de las socializaciones de la Ley de Control Disciplinario (Ley 055-2014) al interior de la UENAA. 3. Seguimiento a la programación de horas extras 4. Seguimiento a Órdenes de trabajo	(1) Correos electrónicos a la GAGHA solicitando los informes y formatos de asistencia de los funcionarios de la UENAA a las Socializaciones del Código de Ética (2). Correos electrónicos para coordinar con la DCI y las áreas operativas de la UENAA la programación de las Socializaciones del Código Disciplinario. (3) Reportes de Horas Extras en las áreas operativas de la UENAA (4) Órdenes de trabajo diligenciadas	Departamento de Planeación (1 y 2) y Profesionales de los Deptos. de la Dn de Aguas Residuales (3 y 4)	85% de Cumplimiento de las acciones programadas	<b>DEPTO PLANEACIÓN</b> Se han realizado <b>21</b> Socializaciones del Mapa de Riesgos 2018 junto con sus acciones de mitigación. Adicionalmente, se aprovechó la oportunidad para divulgar la actualización del Código Disciplinario (Ley 055 de 2014). Asistieron <b>430</b> funcionarios <b>DN AGUAS RESIDUALES Y AGUA POTABLE</b> *Cumplimiento de la programación de horas extras y el presupuesto asignado a la GUENAA. *Revisión del Módulo de Daños y Órdenes del Open Smart Flex . *Verificación del Tiempo Extra por Informes de Resultados de OT. *Revisión de las OT de los MTTTO preventivo y correctivo en los equipos de las Estaciones de Bombeo

CÓDIGO DEL RIESGO	RIESGO	ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL		RESPONSABLE	INDICADOR	SEGUIMIENTO PRIMER CUATRIMESTRE-30 DE NOVIEMBRE DE 2018
		ACCIONES	REGISTRO			Acción Adelantadas
RC-PSAS-02	Sustracción y/o uso de elementos propiedad de la empresa para fines personales y/o particulares en detrimento del patrimonio de la empresa	1. Realizar seguimiento a las socializaciones del Código de Ética. 2. Programar y coordinar la continuidad de las socializaciones de la Ley de Control Disciplinario (Ley 055-2014) al interior de la UENAA. 3. Revisar y compartir a los Jefes y Directores de la UENAA los informes de cumplimiento de los protocolos de seguridad en las diferentes Plantas Operativas. 4. Solicitar la evaluación de la periodicidad del seguimiento a las cuentas personales 5. Seguimiento a Órdenes de Trabajo	(1) Correos electrónicos a la GAGHA solicitando los informes y formatos de asistencia de los funcionarios de la UENAA a las Socializaciones del Código de Ética (2). Correos electrónicos para coordinar con la DCI y las áreas operativas de la UENAA la programación de las Socializaciones del Código Disciplinario. (3) Oficio al Departamento de Gestión Administrativa para la revisión de las cuentas personales de cada Depto. de la UENAA (5) Órdenes de trabajo diligenciadas	Departamento de Planeación (1,2,3) Profesionales y Jefes (4 y 5) de los Deptos. de la Dn de Aguas Residuales y Agua Potable	70% de Cumplimiento de las acciones programadas	<b>DEPTO PLANEACIÓN</b> Se han realizado <b>21</b> Socializaciones del Mapa de Riesgos 2018 junto con sus acciones de mitigación. Adicionalmente, se aprovechó la oportunidad para divulgar la actualización del Código Disciplinario (Ley 055 de 2014). Asistieron <b>430</b> funcionarios <b>DN AGUAS RESIDUALES Y AGUA POTABLE</b> *Cumplimiento de la programación de horas extras y el presupuesto asignado a la GUENAA. *Revisión del Módulo de Daños y Órdenes del Open Smart Flex . *Verificación del Tiempo Extra por Informes de Resultados de OT. *Revisión de las OT de los MTTTO preventivo y correctivo en los equipos de las Estaciones de Bombeo

CÓDIGO DEL RIESGO	RIESGO	ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL		RESPONSABLE	INDICADOR	SEGUIMIENTO PRIMER CUATRIMESTRE-30 DE NOVIEMBRE DE 2018
		ACCIONES	REGISTRO			Acción Adelantadas
RC-PSAS-03	Usar el tiempo laboral para realizar otras actividades a cambio de beneficios particulares	1. Realizar seguimiento a las socializaciones del Código de Ética. 2. Programar y coordinar la continuidad de las socializaciones de la Ley de Control Disciplinario (Ley 055-2014) al interior de la UENAA. 3. Implementar mecanismos para control de salida de personal	(1) Correos electrónicos a la GAGHA solicitando los informes y formatos de asistencia de los funcionarios de la UENAA a las Socializaciones del Código de Ética (2). Correos electrónicos para coordinar con la DCI y las áreas operativas de la UENAA la programación de las Socializaciones del Código Disciplinario. (3). Mecanismo de control implementado	Depto. Planeación (1,2) y Profesionales y Jefes de Deptos. de la Dn de Aguas Residuales y Agua Potable (3)	40% de Cumplimiento de las acciones programadas	<b>DEPTO PLANEACIÓN</b> Se han realizado <b>21</b> Socializaciones del Mapa de Riesgos 2018 junto con sus acciones de mitigación. Adicionalmente, se aprovechó la oportunidad para divulgar la actualización del Código Disciplinario (Ley 055 de 2014). Asistieron <b>430</b> funcionarios

# INFORME FINAL DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO AÑO 2018



CÓDIGO DEL RIESGO	RIESGO	ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL		RESPONSABLE	INDICADOR	SEGUIMIENTO PRIMER CUATRIMESTRE- 30 DE NOVIEMBRE DE 2018
		ACCIONES	REGISTRO			Acciones Adelantadas
RC-PSAS-05	Manipular los datos de los informes de ensayos y/o certificados de calibración por parte del personal involucrado de los laboratorios de Agua Potable, Aguas Residuales y Medidores de Acueducto a cambio de beneficios propios y/o de terceros	1. Evaluaciones de Organismos de acreditación  2. Auditorías internas  3. Revisión por la dirección  4. Revisión de datos e informes  5. Conductas contrarias en los valores de lealtad y honestidad del código de ética, reportadas ante el Director Técnico.	- Informe de hallazgos de evaluación in situ a organismos de evaluación de la conformidad  -Informe de evaluación  - Informe de auditoría interna combinada a los sistemas de gestión y control  - Acta de revisión por la dirección del sistema de gestión  - Informes de ensayos y/o calibración  -Correos electrónicos, memorandos, actas reuniones, quejas o reportes relacionados con conductas contrarias al código de ética..	Profesionales de los Laboratorios de Agua Potable, Aguas Residuales y Medidores de Acueducto	80% de Cumplimiento de las acciones programadas	<b>LAR, LAP Y LMA</b> -Trámites de la Contratación de las Auditorías Internas de los Laboratorios de Ensayos y Calibraciones para la vigencia 2018.  <b>LAR Y LAP</b> -Revisión y verificación diaria de los datos primarios y los resultados de los ensayos para la consolidación del informe.  - No se detectaron conductas contrarias en los valores de lealtad y honestidad del código de ética.  <b>LMA</b> - Revisión de los certificados de Calibración para su impresión del Software de Gestión SOFTMED P&P V3, de Calibración de Medidores Acueducto (Verificación de los datos primarios y resultados de los ensayos para la consolidación del informe).  - No fueron detectadas conductas contrarias en los valores de lealtad y honestidad del código de ética.

## 5. ACCIONES PENDIENTES POR EJECUTAR EN 2019

RIESGO	ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL		RESPONSABLE	INDICADOR	SEGUIMIENTO PRIMER CUATRIMESTRE- 30 DE NOVIEMBRE DE 2018
	ACCIONES	REGISTRO			Acciones Adelantadas
Actuaciones indebidas en la planeación, diseño y supervisión de los contratos de la UENAA por parte de los responsables que afectan el alcance, tiempo, costo y calidad del mismo, a cambio de beneficios	1. Actualización y Capacitación del personal (Normas, procedimientos y nuevas tecnologías) relacionadas con la Gestión Integral de Proyectos	3. Plan de Programación y capacitación de los Entrenamientos solicitados y formatos de asistencia completamente diligenciados	Coordinador de la Dirección Técnica y Jefes Departamento Dn Técnica	33% de Cumplimiento de las acciones programadas	*Las acciones de mitigación para este riesgo se trasladarán para su ejecución en la próxima vigencia junto con la Actualización del Mapa de Riesgos de Corrupción 2019.

RIESGO	ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL		RESPONSABLE	INDICADOR	SEGUIMIENTO PRIMER CUATRIMESTRE- 30 DE NOVIEMBRE DE 2018
	ACCIONES	REGISTRO			Acciones Adelantadas
Desactualización e del Mapa de Riesgos de la UENAA	1. Programar y preparar las reuniones de Identificación y Valoración de los Riesgos de Corrupción con las diferentes Direcciones y departamentos de la UENAA.  2. Consolidar la Matriz de Riesgos de Corrupción, de acuerdo con los lineamientos de la DAFP 2018.  3. Socializar el Nuevo Mapa de Riesgos con la Gerencia, las Direcciones y Departamentos de la UENAA	1. Correos Electrónicos de Convocatoria, Listados de Asistencia y Matrices Parciales de Validación de Riesgos.  2. Matriz de Riesgos de Corrupción Consolidada de la UENAA.  3. Correos Electrónicos de Convocatoria, Listados de Asistencia y Registro Fotográfico	Jefe de Departamento Planeación y Líder de Formulación Estratégica	0% de Cumplimiento de las acciones programadas	*Las acciones de mitigación para este riesgo se trasladarán para su ejecución en la próxima vigencia.



## **OBJETIVO DEL INFORME**

Establecido el mapa de Riesgos de Corrupción por procesos en la Unidad Estratégica de Negocios de Telecomunicaciones-UENT, este informe se encarga de mostrar el Mapa de Riesgos de Corrupción del Macroproceso “Prestación del Servicio de Telecomunicaciones y Conectividad”, la Matriz de Riesgos de Corrupción y Matriz de Calor, las Actividades complementarias para la Divulgación de los Riesgos, los Escenarios y las Conclusiones.

## **ANTECEDENTES**

Considerando los lineamientos establecidos en la Guía “*Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano*” en su versión 2, y la Guía para la gestión del riesgo de corrupción 2015, la Unidad Estratégica de Negocio de Telecomunicaciones-UENT basada en su contexto estratégico, en el modelo de operación por procesos y en el Mapa de Riesgos de Corrupción establecido durante la vigencia 2016, redefinió, actualizó y analizó todos los aspectos relacionados a la identificación de riesgos de corrupción hasta llegar a la consolidación final del Mapa de Riesgos de Corrupción del Macro proceso Prestación del Servicio de Telecomunicaciones y Conectividad.

### **Mapa de riesgos de corrupción del macro proceso prestación del servicio de telecomunicaciones y conectividad consolidado el año 2018**

En primera instancia se debe mencionar que se realizaron reuniones con los diferentes líderes de procesos para determinar si se tenían identificados nuevos riesgos para este año 2018.

En dichas revisiones quedaron plasmadas todas las diferentes acciones de ajuste y modificaciones a los diferentes riesgos de corrupción analizados.

Los líderes de procesos y subprocesos del componente Telecomunicaciones realizaron el monitoreo y revisión de los once (11) riesgos que componen la Matriz de Riesgos de Corrupción de la UENT. Incluyendo además el establecimiento de actividades y controles tendientes a evitar eventos de corrupción.

Como resultado de estas revisiones se evidenciaron controles mensuales y permanentes en cada control. La evaluación del riesgo residual no varía.

Se presenta entonces la relación de Riesgos de Corrupción de la Unidad Estratégica de Negocio de Telecomunicaciones sin cambio en nombre, descripción y codificación:

<b>CODIGO RIESGO</b>	<b>NOMBRE DEL RIESGO</b>
RCPPTIC-01	Acto malintencionado en la planeación que se realiza o requieren los sub procesos
RCDPTIC-01*	Omisión a los lineamientos establecidos para realizar la gestión de Interventoría y/o ejecución de los contratos
RCDPTIC-02*	Destinación oficial diferente (misión y visión corporativa) del presupuesto asignado a un proyecto
RCDPTIC-03	Deficiencia en la incorporación y manejo de la información: inexactitud y/o falsedad
RCOME-01*	Realizar y permitir interconexiones que faciliten el curso de tráfico no autorizado
RCOME-02	Hurto de equipos: batería, aires acondicionados, tarjetas de centrales, etc
RCASTIC-01	Comportamiento indebido durante las actividades de creación, consulta, diagnóstico y gestión de reportes de daños de los servicios
RCOMR-01	Presionar al cliente para recibir dádivas durante el desarrollo de las funciones del cargo durante el proceso de reparación de un servicio
RCOMR-02	Hurto de materiales, equipos y herramientas.
RCOMR-03	Informes de gestión susceptibles de manipulación o adulteración
RCIITIC-01	Percibir dádivas en razón de su actividad durante el proceso de instalación de un servicio

Nota: (\*) riesgos estratégicos

De estos once (11) riesgos, tres (3) harán parte del mapa de riesgos estratégicos de Emcali. Estos son:

- 1. Omisión a los lineamientos establecidos para realizar la gestión de interventoría y/o ejecución de los contratos***
- 2. Destinación oficial diferente (misión y visión corporativa) del presupuesto asignado a un proyecto***
- 3. Realizar y permitir interconexiones que faciliten el curso de tráfico no autorizado***

## **Resultados del seguimiento de la MATRIZ DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN año 2018.**

Los líderes de procesos y subprocesos del componente Telecomunicaciones realizaron el monitoreo y revisión de los once (11) riesgos que componen la Matriz de Riesgos de Corrupción de la UENT.

Durante el proceso de revisión se evidencio los controles establecidos en cada riesgo, sin embargo su impacto no varía.

A continuación se muestra también el mapa de riesgos de corrupción, dejando ver cómo quedan los riesgos distribuidos residualmente (después de la aplicación de controles) según su probabilidad e impacto:

Resultados de la calificación del Riesgo de Corrupción						
		Probabilidad	Puntaje	Zonas de Riesgo de Corrupción		
<b>PROBABILIDAD</b>	Casi seguro		5	Moderada <b>RCOMR-02</b> <b>RCOME-02</b>	Alta	Extrema
	Probable		4	Moderada	Alta <b>RCDPTIC-03</b>	Extrema
	Posible		3	Moderada	Alta <b>RCOME-01</b>	Extrema
	Improbable		2	Baja <b>RCOMR-01</b> <b>RCOMR-03</b>	Moderada <b>RCASTIC-01</b>	Alta <b>RCDPTIC-01</b> <b>RCDPTIC-02</b>
	Rara vez		1	Baja <b>RCPTIC-01</b> <b>RCIITIC-01</b>	Baja	Moderada
		Impacto				
		Puntaje		3	4	5
				5	10	20
<b>IMPACTO</b>						

### Actividades complementarias para la Divulgación de los Riesgos de Corrupción

A la fecha se han realizado las siguientes actividades:

Se efectuó la respectiva divulgación del mapa de riesgos de corrupción de la Unidad Estratégica de Negocio de Telecomunicaciones en la intranet de EMCALI al quedar este incluido en el informe del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de EMCALI. Cada líder de riesgos de corrupción de subproceso (director o jefe de departamento o el delegado por este) determinó la forma de socialización de estos riesgos, es decir, si lo hacía mediante presentación a nivel de líderes funcionales o a todo el personal de planta; o si publicaba en cartelera o mandaba correo interno.

Los subprocesos Operar y mantener Redes y Operar y mantener Equipos realizaron la socialización de sus riesgos al personal correspondiente. Se adjuntan evidencias.

**INFORME FINAL DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO  
AÑO 2018**



Se realizó gestión ante el GTI para la divulgación de los Riesgos de Corrupción para los funcionarios de TELCO”. Se adjunta el respectivo oficio.

El Departamento de Planeación incluyó los riesgos de corrupción dentro del plan de acción de la UENT para el 2018, asignándolos a aquellos planes, programas y proyectos a los que podrían impactar.

**Escenarios**

A continuación se muestran los diferentes Riesgos estratégicos después de controles:

ANÁLISIS DEL PORTAFOLIO DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN - VERSIÓN 2017														
NEGOCIO DE ORIGEN: TELECOMUNICACIONES														
CORRUPCIÓN		Vr. DEL ESCENARIO DE RIESGO - SIN CONTROLES							Vr. DEL ESCENARIO DE RIESGO - CON					
FOCOS	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN DEL ESCENARIO DE RIESGO DE CORRUPCIÓN	Vr. PROBABILIDAD SIN CONTROLES	Vr. IMPACTO SIN CONTROLES	Vr. ABSOLUTO DEL ÍNDICE DE RIESGO SIN CONTROLES	DENOMINACIÓN	Vr. RELATIVO DEL ÍNDICE DE RIESGO SIN CONTROLES	ACUMULADO - Vr. RELATIVO DEL ÍNDICE DE RIESGO SIN CONTROL	Vr. de VULNERABILIDAD SIN CONTROLES	Vr. PROBABILIDAD CON CONTROLES	Vr. IMPACTO CON CONTROLES	Vr. ABSOLUTO DEL ÍNDICE DE RIESGO CON	DENOMINACIÓN	Vr. de VULNERABILIDAD CON CONTROLES
EFICIENCIA ADMINISTRATIVA	RCDPTIC-01	Omisión a los lineamientos establecidos para realizar la gestión de interventoría y/o ejecución de los contratos	3	20	60	EXTREMA	35,29%	35,29%	60,00%	2	20	40	ALTA	40,00%
GOBIERNO CORPORATIVO O GOBERNABILIDAD	RCDPTIC-02	Destinación oficial diferente (misión y visión corporativa) del presupuesto asignado a un proyecto	3	20	60	EXTREMA	35,29%	70,59%	60,00%	2	20	40	ALTA	40,00%
EFICIENCIA ADMINISTRATIVA	RCOME-01	Realizar y permitir interconexiones que faciliten el curso de tráfico no autorizado	5	10	50	ALTA	29,41%	100,00%	50,00%	3	10	30	ALTA	30,00%
				SUMATORIA	170		100,00%							

**Conclusiones**

El tema Administración de Riesgos debe ser o constituirse en una cultura dentro de la Organización, pues solo así se podrán alcanzar los objetivos estratégicos de la Empresa.

Tener siempre presente que su adecuada gestión repercute de manera directa para lograr el Cumplimiento de la Visión y Misión de los objetivos institucionales, garantizando la continuidad de la prestación de los servicios ofrecidos a la comunidad, utilizar en forma efectiva y eficiente los recursos de la Organización, y además proteger contra daños o pérdidas los bienes de la Empresa.

**INFORME FINAL DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO  
AÑO 2018**

---



**INTRODUCCION**



La Unidad estratégica de Negocio de Energía, reviso y actualizo el Mapa de Riesgos de Corrupción acorde con el Modelo de Operación por Procesos aprobado según resolución 1306 de 2015, Los líderes de procesos son los responsables de realizar el seguimiento, monitoreo y revisión de las causas que pueden llevar a la materialización de los riesgos, incluyendo además el establecimiento de actividades y controles tendientes a evitar eventos de corrupción.

**OBJETIVO:**

Realizar el seguimiento a las acciones asociadas al Control de los Riesgos de Corrupción identificados en el Macroproceso Prestación de los Servicios Energéticos y a los Procesos Asociados Operaciones y Disponibilidad de los Servicios Energéticos, Garantía de Entrega de los Servicios Energéticos y Estándares de los Servicios.

**MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN DEL MACRO PROCESO PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ENERGÍA**

**PROCESO: Operaciones y Disponibilidad de los Servicios Energéticos:**

Objetivo: Garantizar la disponibilidad y confiabilidad del Sistema de Distribución Local de Energía (SDL), para la prestación del servicio de manera continua y confiable a los clientes, cumpliendo con los parámetros de calidad establecidos y la normatividad vigente.

**Riesgos asociados:**

- Utilizar los Bienes, recursos y/o Equipos del Sistema de Distribución de Energía en Beneficio Propio y/o de Terceros.
- Manipulación y omisión de la información de los proyectos para el uso de la infraestructura en beneficio de terceros

**PROCESO: Garantía de Entrega de los Servicios Energéticos:**

Objetivo: Garantizar el Aprovechamiento de los servicios Energéticos asegurándole al cliente la disponibilidad y confiabilidad de los mismos y controlando a su interior la pérdidas del Negocio.

**Riesgos asociados:**

- No ejecutar, no revisar y no reportar las irregularidades encontradas para la reducción de pérdidas de energía aceptando para sí, o para otro, dinero u otra utilidad por acto que debía ejecutar en el desempeño de sus funciones.
- Reportar actividades no ejecutadas o incompletas e irregularidad en el reporte del suministro de materiales en los diferentes Programas de Disminución de Pérdidas de Energía.
- Intervención en la tramitación, aprobación o celebración de un contrato con violación al régimen legal en favorecimiento propio o de un tercero.

**PROCESO: Estándares de los Servicios Energéticos**

Objetivo: Garantizar la prestación de los servicios de los Laboratorio y los complementarios del Portafolio del Negocio de Energía

**Riesgos asociados:**

- Manipulación de los resultados de ensayos y calibraciones

**RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE LA MATRIZ DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN HASTA DICIEMBRE 31 2018:**

En este tercer cuatrimestre de 2018, se realizaron las siguientes acciones para el control de los riesgos:

**1. Utilizar los Bienes, recursos y/o Equipos del Sistema de Distribución de Energía en Beneficio Propio y/o de Terceros:**

**Controles:**

1. Comité de maniobras
2. Control de materiales del área
3. Coordinación con el centro de control
4. Control de vehículos
5. Base de datos y Georeferenciación de los activos del SDL
6. Sistema de gestión de calidad
7. Ordenes de trabajo

**Acciones realizadas periodo Septiembre - Diciembre**

1. Participación activa de todas las áreas que requieren maniobras y 7 Se encuentra en desarrollo la implementación del Sistema de Gestión de Trabajo en Terrenos, donde se llevará este control.
2. Seguimiento en los comités de operativos de distribución que se realizan el primer día de cada semana.
3. Solicitud de instalación de AVL para todos los vehículos y registro de ingreso y salida de todos los vehículos de a panta Diesel.
4. Cumplir con el protocolo de indicar los cambios que se hacen en el SDL por acciones de mantenimiento,
5. Aplicación del sistema de gestión de calidad

**Responsable de ejecutar actividades que permitan la mitigación del riesgo:**

- Departamentos de Operación y Mantenimiento. (control 1)
- Jefe Depto. de Mto, Dirección de Distribución y Gerencia de Energía (control 2,3 y 4)
- Catastro de energía (control 5)

**Evidencia de la acción:**

1. Actas del comité que archiva Operación y la programación de las maniobras. y 7, Informes del GATI y seguimiento por convocatoria de la Gerencia de Energía.
2. Indicadores de calidad en informe semanal de I resultados de los indicadores DES Y FES en el S.D.L de EMCALI E.I.C. E.S.P.
3. Planillas de registro de los guardas de seguridad.
4. Base de datos del SITER y formatos de modificaciones.
5. Resultados de las diversas auditorías

**Documento que evidencia seguimiento:**

- Actas de comités y
  - Los informes de auditorías y de avance de los procesos.
2. **No ejecutar, no revisar y no reportar las irregularidades encontradas para la reducción de pérdidas de energía aceptando para sí, o para otro, dinero u otra utilidad por acto que debía ejecutar en el desempeño de sus funciones.**
  3. **Reportar actividades no ejecutadas o incompletas e irregularidad en el reporte del suministro de materiales en los diferentes programas de disminución de pérdidas de energía**

**Controles:**

1. Interventoría al contrato.
2. Informe de interventoría.
3. Indicadores de gestión.
4. Actas de revisión e instalación en terreno.
5. Sistema comercial de EMCALI EICE ESP open smartflex.
6. Informe mensual de conciliación de actividades ejecutadas por programa.
7. Software de pérdidas.
8. Seguimiento operativo a las actividades del plan de pérdidas de energía.
9. Supervisión de los contratos.
10. 1Supervision y evaluación continua desde el despacho operativo
11. Registro en la plataforma "Aplicativo despacho Operativo" para control de actividades.

**Acciones realizadas periodo Septiembre - Diciembre:**

- Se realizan seguimientos semanales a los diferentes programas de disminución de pérdidas contando con el apoyo del contratista de interventoría WSP y se integra en un informe trimestral.
- Se realizan comités de pérdidas quincenalmente, el primer y el tercer martes del mes con cada Empresa Contratista.
- Se están ejecutando los contratos de disminución de pérdidas no técnicas de energía 500-GE-PS-1111-2016 DELTEC, 500-GE-PS-1145-2016 CAM, contrato de Detección de irregularidades 500-GE-PS-1267-2016 PROING y el contrato de interventoría 500-GE-PS- 0707-2017 WSP.

- Seguimiento al diligenciamiento de actas en conjunto con el personal de los contratistas CAM, DELTEC y la interventoría WSP
- Realización mesas de trabajo en capacitación y diligenciamiento de actas.
- Se ajustó y mejoro el proceso de actuaciones administrativas gracias al refuerzo en el diligenciamiento de Actas
- Se está implementando un proceso de despacho operativo en compañía de interventoría WSP en pro de tener más seguridad en cada caso y acta que se diligencia.

**Responsable de ejecutar actividades que permitan la mitigación del riesgo:**

- El Departamento Control de Energía.

**Evidencia de la acción:**

- Contratos 500-GE-PS-1111-2016, DELTEC
- 500-GE-PS-1145-2016 CAM,
- Contrato de Detección de irregularidades 500-GE-PS-1267-2016 PROING y el contrato de interventoría 500-GE-PS- 0707-2017 WSP.
- Se realizan informes trimestrales de avance en programas de disminución de pérdidas no técnicas de energía.
- Se tienen los listados y las actas de asistencia a las reuniones programadas. -Base de datos de actas escaneadas DELTEC, CAM Y PROING

**Documento que evidencia seguimiento:**

- Informes trimestrales de avance en programas de disminución de pérdidas no técnicas de energía.
- Informe interventoría WSP
- Lista de asistentes a las reuniones.
- Base de datos de actas escaneadas DELTEC, CAM y PROING.
- Lista de asistentes a las mesas de trabajo. CONSOLIDADO

**4. Intervención en la tramitación, aprobación o celebración de un contrato con violación al régimen legal en favorecimiento propio o de un tercero.**

**Controles:**

1. Comité operativo de compra venta de energía
2. Comité directivo de compra venta de energía
3. Revisión por otros funcionarios de las actas de pago
4. Aplicativo MITRHA

**Acciones realizadas periodo Septiembre - Diciembre:**

1. Aplicabilidad de la res. GG 0975 mayo 23 de 2011
2. Revisión y aprobación de las actas de pago

3. Aplicativo Mitrha

**Responsable de ejecutar actividades que permitan la mitigación del riesgo:**

- El Departamento Compra de Energía.

**Evidencia de la acción:**

- Actas de comité
- Vo.bo. En las actas de pago
- Software implementado

**Documento que evidencia seguimiento:**

- Actas de Comité Operativo de Compra/Venta de Energía
- Actas de Comité Directivo de Compra/Venta de Energía
- (Carpeta W:\Comun\COMITES GE\COMPRA VENTA DE ENERGIA\COMITE OPERATIVO\2018)
- Actas de Pagos de la 426 a la 441
- (W:\Comun\A-F TRANSACCIONES\CONTRATOS\CONTRATOS 2018\XM S.A\COMERCIALIZADOR\Actas Definitivas).
- Actas de Pagos de la 657 a la 664 (Carpeta W:\Comun\A-F TRANSACCIONES\CONTRATOS\CONTRATOS 2018\ XM S.A\ GENERADOR\ Actas Definitivas)
- Actas de Pagos Contratos bilaterales (Carpeta T:\Facturacion\2018)
- Verificación Actas de Pago a través del Software MITHRA

**5. Manipulación de los resultados de ensayos y calibraciones**

**Controles:**

1. Sistematización de los ensayos y calibraciones
2. Manejo de información en Base de Datos de Dominio Corporativo
3. Sistema de Gestión bajo la norma internacional ISO/IEC 17025
4. Políticas de imparcialidad y confidencialidad de los laboratorios

**Acciones realizadas periodo Septiembre - Diciembre:**

1. El Soporte, Actualización y Mantenimiento de la Base de Datos y Software de Calibración para la vigencia 2018 fue contratado.
2. Evidencias de implementación de Planes de Acción para atender los hallazgos No Conformes de la Evaluación de Vigilancia de la acreditación realizada en diciembre de 2017 aprobadas por el ONAC en mayo de 2018.

**Responsable de ejecutar actividades que permitan la mitigación del riesgo:**

- El Departamento Uso de Infraestructura y Laboratorios.

- Profesional de Laboratorio Energía

**Evidencia de la acción:**

- Orden de Servicio 5108-201800010 del 25 de enero de 2018 (RP N° 115-201802358).
- Evaluación de Vigilancia de las Acreditaciones ONAC 11-LAB-006 y 12-LAC-001 realizada por el ONAC los días 26 a 30 de noviembre de 2018 con Resultado Cero No Conformidades

**Documento que evidencia seguimiento:**

- Carpeta de Trámite de Contratación en Departamento de Gestión Administrativa GUENE.
- Informe Evaluación de Vigilancia del ONAC y Certificados de Acreditación ONAC 11-LAB-006 y 12-LAC-001 publicados en las páginas WEB del [www.onac.org.co](http://www.onac.org.co) y de EMCALI [www.emcali.com.co](http://www.emcali.com.co)

**6. Manipulación y omisión de la información de los proyectos para el uso de la infraestructura en beneficio de terceros**

**Controles:**

1. Aplicación de Normatividad vigentes
2. Verificación en terreno
3. Verificación y análisis de la información
4. Rotación del personal de terreno
5. Sistematización del proceso

**Acciones realizadas periodo Septiembre - Diciembre:**

1. Diversificación de las funciones del personal técnico, (revisión de proyectos la realiza un técnico, inicio del proyecto, otro funcionario y el recibo lo realiza otra persona) con ello mitigamos los riesgos presentes.

**Responsable de ejecutar actividades que permitan la mitigación del riesgo:**

- El Departamento Uso de Infraestructura y Laboratorios.
- Profesional Operativo III

**Evidencia de la acción:**

- Rotación del personal técnico, por los diferentes cable operadores y solicitudes, visitas sorpresa a terreno, rendición al personal del área funcional, comunicación permanente con los cable operadores y/o clientes.

**Documento que evidencia seguimiento:**

- Actas de visita a terreno.
- evidencias Fotográficas
- Memorias de reunión internas.
- Memorias reuniones con cable operadores.

**I. MATRIZ DE CALOR**

Resultado de la calificación de los Riesgo de Corrupción Macroprocesos Prestación de Servicios Energéticos -

Resultados de la calificación del Riesgo de Corrupción					
Probabilidad	Puntaje	Zonas de Riesgo de Corrupción			
PROBABILIDAD	Casi seguro	5	25 Moderada	50 Alta	100 Extrema
	Probable	4	20 Moderada	40 Alta	80 Extrema
	Posible	3	RCUENE02 Moderada	30 Alta	60 Extrema
	Improbable	2	RCUENE03 Baja	20 Moderada	40 Alta
	Rara vez	1	RCUENE01 RCUENE04 RCUENE05 RCUENE06 Baja	10 Baja	20 Moderada
Impacto		Moderado	Mayor	Catastrófico	
Puntaje		3	4	5	
<b>IMPACTO</b>					

CODIGO	RIESGO
RCUENE01	Utilizar los Bienes, recursos y/o Equipos del Sistema de Distribución de Energía en Beneficio Propio y/o de Terceros
RCUENE02	No Ejecutar, No Revisar y no reportar Las Irregularidades encontradas para la reducción de pérdidas de Energía aceptando para Sí, O para otro, dinero u otra utilidad por acto que debía ejecutar en el Desempeño de sus funciones.
RCUENE03	Reportar actividades no ejecutadas o incompletas, e irregularidades en el reporte del suministro de materiales, en los diferentes programas de disminución de pérdidas de energía
RCUENE04	Intervención en la tramitación, aprobación o celebración de un contrato con violación al régimen legal en favorecimiento propio o de un tercero.
RCUENE05	Manipulación de los resultados de ensayos y calibraciones
RCUENE06	Manipulación y omisión de la información de los proyectos para el uso de la infraestructura en beneficio de terceros

**INFORME FINAL DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO  
AÑO 2018**

---





## **INTRODUCCIÓN**

El presente informe presenta la gestión del último cuatrimestre, sobre los controles establecidos para evitar la materialización de los Riesgos de Corrupción del Proceso Servicio al Cliente a cargo de la Dirección de Atención al Cliente.

## **ANTECEDENTES**

### **Objetivo del proceso Servicio al Cliente**

El objetivo del proceso Servicio al Cliente es el siguiente:

*“Facilitar a los usuarios el acceso a los diferentes trámites de la entidad, como solicitudes, peticiones, quejas y reclamos, conforme a la normatividad externa e interna a los principios de información completa, clara y consistente, garantizando niveles de calidad y oportunidad en el servicio”.*

### **Riesgos identificados**

Para el Proceso Servicio al Cliente, continúan los cuatros (4) riesgos de corrupción identificados en el año 2017, según acta No. 2 de febrero 22 de 2017:

- 1) Manipulación de expedientes (RCGCSC01)
- 2) Requisitos incompletos y/o adulterados (RCGCSC02)
- 3) Intermediación para acelerar la ejecución de un trámite (RCGCSC03)
- 4) Uso indebido del perfil (RCGCSC04)

Sobre lo descrito se realizó en el Comité No. 1 de la Dirección de Atención al Cliente del año 2018, el Análisis del Riesgo Inherente (Probabilidad, Impacto y Zona del Riesgo) y partir de la evaluación de los controles existentes se calculó el Riesgo Residual, esto quedó consignado en la tabla de Plan y Seguimiento de Riesgos de Corrupción 2017.

### **Socializaciones realizadas**

En el segundo cuatrimestre de la vigencia se realizaron las socializaciones de los riesgos de corrupción, además de dejar disponible la información en <http://weblog.emcali.net.co/inicio.php>. Ver informe del cuatrimestre II.

## **1. Seguimiento a los controles**

### **1.1 RCGCSC01 – Manipulación de expediente**

#### **a) Capacitación Código Único Disciplinario y Código de Ética.**

- Código Único Disciplinario

Se citaron 88 personas: (UT 57, EMCALI 31), realizaron y aprobaron el curso 67, informe de Talento Humano, es decir un 76% del personal citado.



**CÓDIGO DISCIPLINARIO EMCALI**  
Departamento de Gestión Talento Humano y Organizacional

Ingresar

Detalles

- Código de Ética

Se citaron 81 personas (UT 50, EMCALI 31), realizaron y aprobaron el curso 73, informe de Talento Humano, es decir un 90% del personal citado.

Los resultados de acceso se vieron afectados por problemas de servidor en otras sedes que no permitían que accedieran al aplicativo, esto se mitigó solicitando que el personal de la UT accediera desde un único perfil y vieran el curso.

#### **b) Contratación de Organización Física y Digital**

Para el segundo cuatrimestre se adiciona como actividad de control, la contratación para la organización física y digital de 10 mil 500 metros lineales del expediente único del usuario.

Con el fin de iniciar el proceso de contratación se envió a la Gerencia de Área de Abastecimiento con memorando 60000505622018 de julio 27 de 2018, los siguientes documentos:

- Ficha de requerimiento FR-600-GAC-0046-2018
- CDP No. 201803014 de fecha 21-05-2018
- Especificaciones técnicas

El día 13 de noviembre de 2018, la Gerencia de Área de Abastecimiento Estratégico, realizó workshop y a partir de la información recogida solicita que se ajuste el requerimiento y las especificaciones técnicas, dado que no se puede contratar con el existente (ver memorando 9100818462018).

Adicionalmente, en el memorando 9100818462018 de noviembre 15 de 2018, indican que el tiempo mínimo para efectuar una Competencia abierta con IM es de tres (3) meses, por lo que a la fecha de emisión del memorando citado no es posible realizar el proceso de contratación.

Frente a lo anterior, se continúan con las actividades de organización física y digital con personal propio y con apoyo de cuota adicional de estudiantes SENA.

MEMORANDO

Consecutivo: 9100818462018

Santiago de Cali, 15/11/2018 9:04

Para: ANA CRISTINA URIBE AGUILAR  
GERENTE DE AREA

De: 910 DIRECCION DE ABASTECIMIENTO

Asunto: REQUERIMIENTO NO. FR-600-GAC-0046-2018, INQUIETUDES  
PRESENTADAS POR LOS PARTICIPANTES EN EL WORKSHOP

## 1.2 RCGCSC02 – Requisitos incompletos y/o adulterados

### a) Capacitaciones en Código Único Disciplinario y Código de Ética

Ver numeral 2.1 literal a.

### b) Revisión y verificación de requisitos asociados a los trámites por parte de los líderes de Centros de Atención.

Se continúa con la actividad de revisar que los requisitos aportados por el cliente sean los establecidos y que sean legítimos.

- **Revisión de Certificado de Tradición con el VUR**

De: Nefer Amu Molina  
Enviado el: miércoles, 28 de noviembre de 2018 11:15 a. m.  
Para: Maria Isabel Trejos Gomez  
Asunto: RV: documentos falsos para financiar contrato 843471

Buenos días

El cliente solicita financiar certificado de tradición falso en la dirección no coincide según información valida en VUR y el PIN .

Contrato : 843471  
URBAN ZOOM  
Dirección real : CL 70 7 DBIS-20  
Gerente : John jarley Villegas



Consulta General del Inmueble - Datos Básicos del Inmueble

Consultar	Propietario	Tipo Identificación	Numero de identificación	Dirección del inmueble	Numero de matricula inmobiliaria	Referencia Catastral	Departamento	Municipio
CONSULTAR	JHON KELLY JEANS E.U Total: 2 <a href="#">Ver más</a>	NT	8050248994	CALLE 70 O AUTOPISTA ORIENTAL CON CARRERA 7-B-3 ACTUAL 7D-B-14.	370-147207	X007300090000	VALLE DEL CAUCA	CALI

# INFORME FINAL DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO AÑO 2018

Fuente: Área Funcional Atención Personalizada.

De: Melisa Hernandez Henao  
Enviado el: jueves, 6 de septiembre de 2018 5:21 p. m.  
Para: Mario Fernando Vargas Velasco  
Asunto: DOCUMENTO ADULTERADO

Buenas tardes jefe

Cordial saludo, se presenta usuario al Cali 19 solicitando servicio de energia con certificado de tradicón adulterado, claramente se ve en la fecha de impresión que se encuentra manipulado, se verifica en la página BOTON DE PAGO con el pin del certificado y registra la siguiente fecha



Quedo atento a sus comentarios.

Melisa Hernandez Henao  
Auxiliar de Atención al Cliente  
UT Servicios Comerciales EMCALI  
CALI 19  
JP: 6994279 - 4279

- Revisión tarjeta profesional para validar RETIE

Jueves, 10/12/2018 10:55 a. m.  
Juan Eduardo Estupiñan Gonzalez  
RV: validar documentación

Para: Carlos Alberto Tabares Hoyos  
Mensaje reenviado el 10/12/2018 11:02 a. m.



Buen día

Jefe se valida con el supervisor Carlos Henao, porque le reporto anomalías en la tarjeta profesional por lo cual investiga y encontramos que es la tarjeta profesional un contador publico y que los documentos están falsos.

Juan Eduardo Estupiñan Gonzalez  
Cali 7 - 4425

De: Carlos Andres Henao Hernandez  
Enviado el: lunes, 10 de diciembre de 2018 10:51 a. m.  
Para: Juan Eduardo Estupiñan Gonzalez  
Asunto: RE: validar documentación



Junta Central de Contadores

MINICIT GOBIERNO DE COLOMBIA

Consultar estado contador público

Tarjeta profesional

Tipo de tarjeta

T

32908

Consultar

El contador BLANCA NUBIA GONZALEZ RIVERA con C.C. 51706426 tiene asignada la tarjeta profesional T-32908 y se encuentra en estado ACTIVO

- **Revisión de autenticidad de sellos notariales**

De: Diecinueve Cali [<mailto:diecinuevecali@supernotariado.gov.co>]  
Enviado el: jueves, 1 de noviembre de 2018 12:07 p. m.  
Para: María Camila Valencia Muñoz  
Asunto: Re: VALIDACION

Cordial saludo,

De conformidad a lo solicitado, me permito manifestarle que si bien la autenticidad de documentos, su cotejo uniprocedencia es propia de las autoridades judiciales, los sellos puestos a nuestra vista y la presunta firma de la Notaría Diecinueve de Cali, a todas luces **son falsos**. Para la fecha de la autenticación que se exhibe, quien se encontraba como Notaria Encargada es la Doctora Catherine Hincapié Castaño.

Atentamente,

Johana Rodríguez  
Aux. Administrativa - Notaria 19 de Cali  
3069878  
Calle 27 No 43 A - 83 Barrio Villa del sur

De: JORGE ENRIQUE CAICEDO ZAMORANO [[mailto:notaria\\_tercera@hotmail.com](mailto:notaria_tercera@hotmail.com)]  
Enviado el: martes, 4 de septiembre de 2018 4:48 p. m.  
Para: Oscar Fernando Trujillo Hernandez  
Asunto: Re: AUTENTICIDAD PODER

Buenas Tardes

Por medio de la presente me permito informarle que la autenticacion en el documento adjunto no corresponde a esta notaria ni la firma, ni los sellos humedos en el plasmados

atentamente

ANGELICA MARIA MEJIA  
SECRETARIA  
NOTARIA TERCERA DE CALI

**c) Verificación de unicidad de requisitos asociados a los trámites con base en lo publicado en el SUIT.**

En el segundo cuatrimestre se finalizaron los siguientes procedimientos:

- 401P01I002 Realizar cambio de tarifa y/o de uso, en junio 5 de 2018.
- 141P02 Factibilidad, viabilidad y disponibilidad de servicio, en agosto 24 de 2018.

**1.3 RCGCSC03 – Intermediación para acelerar la ejecución de un trámite**

**a) Capacitaciones en Código Único Disciplinario y Código de Ética**

Ver numeral 2.1 literal a.

**b) Continuar con acciones previstas en la descripción de controles, las cuales son de tipo manual y en caliente, por lo que, no reporta evidencias.**

Se actualizó el procedimiento 163P05 (cambió a versión 2) ver DARUMA y se informó a los Coordinadores para su aplicación con memorando 6200795682018 de noviembre 8 de 2018. Se aclararon instrucciones para el manejo de las oficinas físicas de atención al usuario.

**1.4 RCGCSC04 -Uso indebido del perfil**

**a) Capacitaciones en Código Único Disciplinario y Código de Ética**

Ver numeral 2.1 literal a.

**b) Realizar revisiones aleatorias a los ajustes registrados en el sistema operativo comercial**

El Área Funcional Identificación y Registro de Cuentas, en promedio revisó el 15% de los reclamos recepcionados en utilities y telecomunicaciones en el periodo de septiembre a noviembre de 2018, así:

**RECLAMOS GENERADOS VS ANALIZADOS /TRIMESTRE 2018 - TELECOMUNICACIONES**

RECLAMOS	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE
RECLAMOS GENERADOS TELCO	2.483	2.384	2.747
ANALIZADOS TELCO	359	362	367
<b>% RECLAMOS ANALIZADOS</b>	<b>14%</b>	<b>15%</b>	<b>13%</b>

**RECLAMOS GENERADOS VS ANALIZADOS /TRIMESTRE 2018 - UTILITIES**

RECLAMOS	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE
RECLAMOS GENERADOS UTILITIES	5.935	6.331	7.321
ANALIZADOS UTILITIES	609	892	1.536
<b>% RECLAMOS ANALIZADOS</b>	<b>10%</b>	<b>14%</b>	<b>21%</b>

El análisis está enfocado en las reclamaciones cuyas causas orígenes estén en el Pareto de reclamaciones que para las utilities es cobro por promedio y para las telecomunicaciones daños.

**2. Matriz de calor 2018**

En el cuatrimestre II, el Riesgo “Requisitos incompletos / Adulterados”, presentó materialización por fuentes externas (falsificación biométrica y alteración de cédula), que están por fuera del manejo de EMCALI, sin embargo, dado que afecta la calificación de la probabilidad se cambió la matriz de calor para dicho cuatrimestre (ver ilustración 8).

Teniendo en cuenta que para este último cuatrimestre se notificaron novedades que puedan afectar la localización de los riesgos, estos quedan iguales al cuatrimestre anterior.

**INFORME FINAL DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO  
AÑO 2018**

--

--

Resultados de la calificación del Riesgo de Corrupción				
Probabilidad	Nivel	Zona de riesgo de corrupción		
Casi seguro	5	25 Moderada	50 Alta	100 Extrema
Probable	4	20 Moderada	40 Alta	80 Extrema
posible	3	15 Moderada	30 Alta	60 Extrema
Improbable	2	10 Baja	20 Moderada	40 Alta
Rara vez	1	5 Baja	10 Baja	20 Moderada
<b>Impacto</b>		Moderado	Mayor	Catastrófico
<b>Nivel</b>		5	10	20

Resultados de la calificación del Riesgo de Corrupción				
Probabilidad	Nivel	Zona de riesgo de corrupción		
Casi seguro	5	25 Moderada	50 Alta	100 Extrema
Probable	4	20 Moderada	40 Alta	80 Extrema
posible	3	15 Moderada	30 Alta	60 Extrema
Improbable	2	10 Baja	20 Moderada	40 Alta
Rara vez	1	5 Baja	10 Baja	20 Moderada
<b>Impacto</b>		Moderado	Mayor	Catastrófico
<b>Nivel</b>		5	10	20

Fuente: Dirección de Atención al Cliente  
Convenciones:

01. RCGCSC01 – Manipulación de expedientes.
02. RCGCSC02 – Requisitos incompletos y/o adulterados.
03. RCGCSC03 - Intermediación para acelerar la ejecución de un trámite.
04. RCGCSC04 – Uso indebido del perfil

**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

El desempeño general del Plan de Riesgos de Corrupción cerró en 83%, siendo la contratación de la organización física y digital del archivo la que llevó el resultado a la baja (0%), dado que no se pudo lograr contratar para esta vigencia.

Las otras acciones que quedaron por debajo del 100%, fueron el acceso a los e-learning, esto se mitigó solicitando que los cursos fueran vistos desde el perfil que permitiera el acceso, sin embargo, esto no queda visualizado en la estadística.

Las actividades de control para mitigar los riesgos son de carácter permanente, (a excepción de la organización física y digital del archivo que una vez se logre contratar y se culmine dejará de ser una actividad de control), por lo que, las actividades por vigencia se conservan y/o se adicionan nuevas.



## **INTRODUCCIÓN**

Empresas Municipales de Cali en cumplimiento de la Ley 1474 Decreto 00124 del 26 enero de 2016, adopta la metodología definida en el documento del Departamento de la Función Pública, diseñando el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano. Para el caso que nos ocupa en este informe se presenta el seguimiento y la evaluación realizada a los riesgos de corrupción definidos en el proceso Gestión Financiera.

Los controles se tienen establecidos en cada una de las actividades que pudieran ser sensibles de riesgos de corrupción y su seguimiento es periódico. Este monitoreo permite evitar la materialización de eventos que, por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.

## **OBJETIVO**

Dar a conocer el seguimiento realizado a los riesgos de corrupción del proceso Gestión Financiera y la evaluación de la efectividad de los controles.

## **ANTECEDENTES**

EMCALI actualmente se encuentra estructuralmente organizada por Gerencias y dependencias a través de las cuales atiende sus responsabilidades y desarrolla su objeto social, así:

- Gerencias Misionales: Unidades Estratégicas de Negocio de Acueducto y Alcantarillado, Energía, Telecomunicaciones y Gerencia Comercial.
- Gerencias de Apoyo: Gerencia de Área Administrativa, Gerencia de Área Financiera, Gerencia de Área de Tecnología de Información, la Dirección de Control Interno y la Dirección de Control Disciplinario .

Bajo este referente la Gerencia de Área Financiera cumple con los lineamientos de la metodología *“Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”*.

El líder del proceso y del subproceso es el responsable de realizar monitoreo a las actividades que se realicen de acuerdo con los objetivos trazados para cada uno de sus componentes.

## **COMPONENTE GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN**

En este componente se elabora el mapa de riesgos de corrupción, en el cual se identifica, analiza y controla las posibles situaciones generadoras de corrupción.

A continuación se relaciona la metodología aplicada para la Gestión del Riesgo de Corrupción:

- Identificación del objetivo del proceso y de las actividades que se desarrollan en el proceso Gestión Financiera.
- Identificación del riesgo de corrupción: Se determinaron las fuentes de los riesgos, sus causas y sus consecuencias.

- Identificación del contexto: La Gerencia de Área Financiera evalúa el componente de Riesgos de Corrupción con base en el contexto definido en EMCALI, se revisa las actividades que pueden ser susceptibles de generar hechos de corrupción.

A continuación se relaciona Contexto de EMCALI E.I.C.E.

➤ **CONTEXTO EXTERNO:**

Se identificaron los factores que afectan el cumplimiento de la misión y objetivos de la Empresa.

Políticos: Injerencia política en las decisiones de la empresa.

Económicos: Difícil situación económica en la ciudad que aumenta la presión externa hacia los servidores públicos para cometer actos indebidos.

Sociales: Etapa de postconflicto-proceso de paz (Provisión de personal)

Tecnológicos: N/A

Ambientales: N/A

Legales: Acción u omisión en cumplimiento

➤ **CONTEXTO INTERNO:**

Macroprocesos Planeación y Evaluación Estratégica: Toma de decisiones, exceso de poder, discrecionalidad, dadas, coimas, debilidad en los lineamientos para el tratamiento de los actos de corrupción.

Macroprocesos Misionales: Uso indebido de recursos, dadas, coimas, demora en la provisión de los servicios.

Macroprocesos de Soporte Empresarial: Sesgo en la definición de especificaciones técnicas, selección no objetiva de proveedores y contratistas, direccionamiento en los procesos contractuales, asignación de supervisores no idóneos, deficiencia en el control de acceso a los sistemas de información, falta de automatización e integración de los sistemas de información.

### Construcción del Riesgo de Corrupción

Se construyó el mapa de riesgo donde se identificó proceso, objetivo, causa, riesgo, consecuencia, valoración del riesgo, controles, evaluación del control, acciones de seguimiento y registro de evidencias.

### Consulta y Divulgación

La consulta y divulgación de la Gestión de Riesgos de Corrupción de EMCALI en la que se encuentra especificada la Gerencia de Área Financiera es publicada por la Dirección de Planeación Corporativa en la página web de la organización.

### Monitoreo y Revisión

En la Gerencia de Área Financiera el líder de proceso y/o subproceso en conjunto con su equipo de trabajo, son los encargados de evaluar las actividades que son vulnerables a materialización de riesgos de corrupción, así como de controlar los riesgos identificados.

## SEGUIMIENTO A LOS RIESGOS CORRUPCIÓN

### ESTRATEGIA

La estrategia adoptada por el proceso Gestión Financiera es:

*“Monitoreo y seguimiento periódico a las actividades susceptibles de corrupción, con el fin de evitar y reducir la materialización de los riesgos”.*

Los riesgos identificados, analizados y valorados e incluidos en al Mapa de Riesgos de corrupción, con las acciones definidas para su tratamiento son:

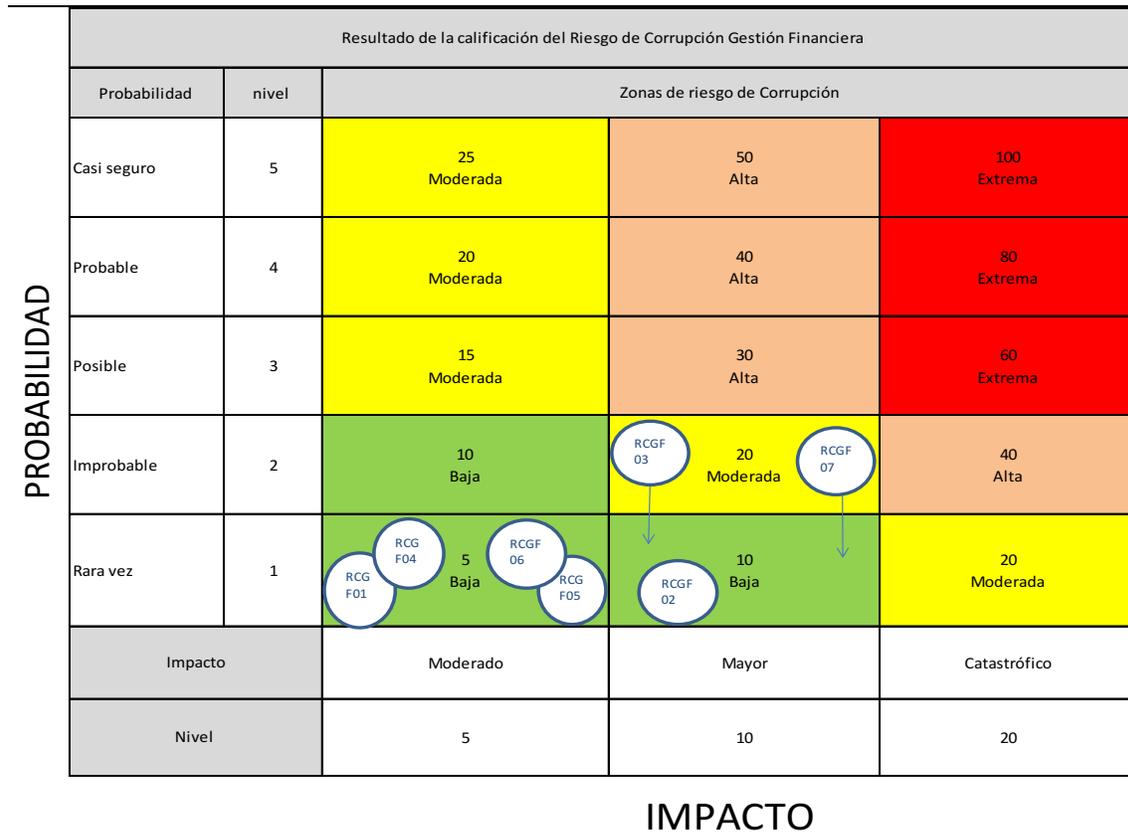
IDENTIFICACION DEL RIESGO				VALORACION DEL RIESGO DE CORRUPCION			
CAUSAS	CODIGO	RIESGO	CONSECUENCIAS	VALORACION DEL RIESGO			
				CONTROLES	ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL		
					PERIODO DE EJECUCION	ACCIONES	REGISTRO
1. Que se presenten fallas en el sistema FPL 2. Que se presenten presiones para realizar causaciones sin el cumplimiento de los requisitos establecidos 3. Que se presenten documentos que no cumplan con los requisitos de ley 4. Que se presente documentación falsa 5. Que no se realicen los controles establecidos 6. Que se omita la revisión de los documentos presentados 7. Que los que suministran la información para reconocimiento la entregue alterada.	RCGF01	Realizar causaciones sin el cumplimiento de los requisitos legales	Que se causen cuentas para pago sin el cumplimiento de los requisitos establecidos por la Empresa	1. Realizar revisión al recibo de la documentación 2. Cumplir con el protocolo establecido para la causación de las cuentas 3. Realizar el verifco contable tal como lo establece el procedimiento (un funcionario reconoce el hecho economico y otro funcionario es el que verifica el registro).	Enero a diciembre 2018	1. Rotación de los funcionarios para la asignación de causaciones 2. Un funcionario es el que reconoce el hecho economico y otro funcionario la verifica.	1. Verifico contable y de impuesto 2. Muestreo a causaciones.
1. Que se presenten fallas en el sistema FPL 2. Que se presenten presiones para modificar información financiera de la Empresa 3. Que se oculte o modifique información financiera . 4. Que las areas generadoras de la información no entreguen a la direccion de contabilidad. 5. Que no se realicen los controles establecidos 6. Que se omitan o se modifique información para el reconocimiento contable 7. Que los que suministran la información para el reconocimiento la entregue alterada.	RCGF02	Alteración de información financiera oficial privilegiada	Que se presente información financiera que no refleje la realidad de la Empresa	Contabilidad 1. Cumplir con el procedimiento establecido. 2. Revisión y análisis de la información financiera antes de ser entregados (Autoevaluaciones de las cuentas antes y despues del cierre contable)  Presupuesto: Metodología de Revisión de un funcionario diferente al que elabora los reportes, actividades e informes, previo a la aprobación final de los mismos por parte del Director de Presupuesto.	Enero a diciembre 2018	Contabilidad: 1. Rotación de funcionarios 2. Autoevaluación a las cuentas antes del cierre  Presupuesto: 1. Rotación de actividades durante cada periodo a los funcionarios que conforman grupos de trabajo. 2. Verificación y validación de la información antes de su entrega	Contabilidad 1. Conciliaciones 2. Correo electronicos 3. Informes y reportes entregados  Presupuesto: Informes y reportes entregados.
1. Que se presenten presiones para direccionar los recursos públicos en beneficio propio. 2. Que no se realice el procedimiento establecido 3.-Que no se realicen los controles. 4. Ausencia de control 5. Ausencia de restricciones en el aplicativo.	RCGF03	Direccionar a beneficio propio o de terceros los recursos de la Empresa	1. No se obtenga los rendimientos optimos 2. Detrimiento patrimonial. 3. Disminución de los Ingresos de EMCALI.	1. Limitación en autoridades. 2. Bloqueo de perfil en ausencia del funcionario y activación del mismo en el momento de su ingreso. 3. Revisión periódica de autoridades en el aplicativo.	Enero a diciembre 2018	1. Verificación periódica de autoridades en el aplicativo. 2. Revisión aleatoria de los pagos aplicados	Cumplimiento del manual operativo

# INFORME FINAL DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO AÑO 2018



IDENTIFICACION DEL RIESGO				VALORACION DEL RIESGO DE CORRUPCION			
CAUSAS	CODIGO	RIESGO	CONSECUENCIAS	VALORACION DEL RIESGO			
				CONTROLES	ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL		
					PERIODO DE EJECUCION	ACCIONES	REGISTRO
<p>1. Que se presente manipulación en el sistema.</p> <p>2. Que se presenten presiones para realizar liberaciones sin el cumplimiento de los requisitos establecidos</p> <p>3. Que se presenten documentos que no cumplan con los requisitos de ley</p> <p>4. Que se presente documentación falsa</p> <p>5. Las autorizaciones en el sistema están en usuarios que no pertenecen al subproceso.</p> <p>6. Que la falta del nombre y del cargo del ordenador del gasto en los documentos de cuantía inferior generados en el SRF para la adquisición de bienes y servicios los firme funcionarios no autorizados por no ser ordenadores del gasto.</p> <p>7. Que no se realicen los controles establecidos</p> <p>8. Que se omita la revisión de los documentos presentados</p>	RCGF04	Liberar la cuenta sin el cumplimiento de los requisitos establecidos.	<p>1. Extralimitación de funciones</p> <p>2. Pagos indebidos</p> <p>3. Pago sin el cumplimiento de los requisitos legales</p> <p>4. Detrimiento patrimonial</p>	<p>1. Requerimientos a la GTI</p> <p>2. Revisión de la documentación soporte del pago</p> <p>3. Realizar el verifco en la Dirección de Tesorería de acuerdo con las normas, controles y procedimientos vigentes.</p> <p>4. Seguimiento a las mejoras en el sistema</p>	Enero a diciembre 2018	<p>1. Realizar cheques permanentes.</p> <p>2. Realizar seguimiento a requerimientos hechos a la GTI.</p>	<p>1. Cumplimiento a los requisitos vigentes de pago.</p> <p>2. Requerimientos y correos a la GTI.</p>
Buscar un beneficio propio.	RCGF05	Retener o adelantar el pago de un tercero a beneficio propio.	<p>1. Detrimiento Patrimonial.</p> <p>2. Mala imagen</p>	<p>1. Seguimiento al cumplimiento de la Resolución 120 de febrero 20 de 2017.</p> <p>2. Verificación del Informe de UPRO Opción 18 (estado de las causaciones) o NCSA en el aplicativo FPL.</p>	Enero a diciembre 2018	Validar las cuentas al cierre de mes quedan pendientes de orden de pago en la Dirección de Tesorería.	Validación en el Sistema FPL
<p>1. Que se presenten manipulación en el sistema en relación a las autoridades del perfil.</p> <p>2. Abuso del poder de la información por parte del funcionario encargado</p>	RCGF06	Inadecuado uso del perfil en los acuerdos de pago.	<p>1. Mala Imagen.</p> <p>2. Extralimitación de funciones</p> <p>3. Aprovechamiento en beneficio propio de las rebajas por recargos por mora en los acuerdos de pago.</p>	<p>Cartera: Revisión mensual aleatorias en el Informe de notas - Detalle notas por mes y causa.</p> <p>Concepto 1060 Recargo por mora y causa 76 Exoneración, descuentos multas y recargos, se verifica los perfiles autorizados en el Departamento de Cartera y la observación.</p> <p>Cobro Coactivo:</p> <p>1) Parametrización de perfiles en cuanto a monto de la atribución y el número de cuotas.</p> <p>2) Visto bueno del jefe del departamento en los acuerdos</p> <p>3) Socialización amplia y generosa de las resoluciones No. 1561 de 21 de octubre de 2011 y No. 1165 del 15 de mayo de 2012</p>	Enero a diciembre 2018	<p>Cartera: Revisión mensual aleatorias de los descuentos por recargo de mora en los acuerdos de pago.</p> <p>Cobro Coactivo:</p> <p>1) Realizar requerimiento al GTI.</p> <p>2) Aprobación descuento en la cuota inicial en el acuerdo de pago por parte del Jefe del Departamento</p> <p>3) Validaciones periódicas a los acuerdos</p> <p>4) Reunión de los funcionarios del Departamento</p>	<p>Cartera: Reporte mensual.</p> <p>Cobro Coactivo:</p> <p>1) Memorando.</p> <p>2) Formato diligenciado.</p> <p>3) Visto bueno en la factura.</p> <p>4) Lista de chequeo de cumplimiento</p> <p>5) Lista asistencia y Acta de reunión</p>
Abuso y uso inadecuado del perfiles del funcionario encargado	RCGF07	Dar de baja la cartera de un usuario sin autorización.	<p>Disminución del Recaudado de EMCALI.</p>	<p>Cartera:</p> <p>1. Verificación del reporte de uso de causas.</p> <p>Informe de notas - Detalle notas por mes y causa.</p> <p>* Por depuración de cartera causa 93</p> <p>2. Limitaciones en los perfiles, solo funcionarios autorizadas</p> <p>Cobro Coactivo</p> <p>1. Parametrización de perfiles</p> <p>2. Socialización amplia y generosa de la resolución No. 001224 de 25 de noviembre de 2015</p>	Enero a diciembre 2018	<p>Cartera: Verificación del reporte mensual de las causas aplicadas</p> <p>Cobro Coactivo:</p> <p>1) Realizar requerimiento al GTI.</p> <p>2) Reunión de los funcionarios del Departamento</p> <p>3) Revisión periódica del informe</p>	<p>Cartera: Formato de revisión.</p> <p>Cobro Coactivo:</p> <p>1) Memorando.</p> <p>2) Formato diligenciado.</p> <p>3) Lista asistencia y Acta de reunión</p> <p>4) Observaciones al informe de notas</p>

**MAPA DE CALOR DE RIESGOS CORRUPCIÓN**



ZONA	PUNTAJE	DESCRIPCION
Extrema	60 a 100	Definida por la casilla Extrema Probabilidad: posible, probable y casi seguro Impacto: Catastrófico Tratamiento: los riesgos de corrupción de la zona de riesgo extrema requieren un tratamiento prioritario. Deben implementarse controles orientados a reducir la posibilidad de ocurrencia del riesgo o disminuir el impacto de sus efectos y tomar las medidas de protección
Alta	30 a 50	Definida por la casilla Alta Probabilidad: improbable, posible, probable y casi seguro Impacto: mayor o catastrófico Tratamiento: deben tomarse las medidas necesarias para llevar los riesgos a la zona de riesgo moderada, baja o eliminarlo
Moderada	15 a 25	Definida por la casilla Moderada Probabilidad: rara vez, improbable, posible, probable y casi seguro Impacto: moderado, mayor y catastrófico Tratamiento: deben tomarse las medidas necesarias para llevar los riesgos a la zona de riesgo baja o eliminarlo
Baja	5 a 10	Definida por la casilla Baja Probabilidad: rara vez o improbable Impacto: moderado y mayor Tratamiento: estos riesgos pueden eliminarse o reducirse fácilmente con los controles establecidos por la entidad

**RIESGO RESIDUAL GESTION FINANCIERA**

		PROBABILIDAD	IMPACTO	CALIFICACIÓN DEL RIESGO	ZONA
RCGF01	Realizar causaciones sin el cumplimiento de los requisitos legales	1	5	5	BAJA
RCGF02	Alteración de información financiera oficial privilegiada	1	10	10	BAJA
RCGF03	Direccionar a beneficio propio o de terceros los recursos de la Empresa	1	10	10	BAJA
RCGF04	Liberar la cuenta sin el cumplimiento de los requisitos establecidos.	1	5	5	BAJA
RCGF05	Retener o adelantar el pago de un tercero a beneficio propio.	1	5	5	BAJA
RCGF06	Inadecuado uso del perfil en los acuerdos de pago.	1	5	5	BAJA
RCGF07	Dar de baja la cartera de un usuario sin autorización.	1	10	10	BAJA

De acuerdo con lo expuesto anteriormente se puede evidenciar que se logrado mitigar los riesgos, teniendo en cuenta que se han identificado e implementado controles efectivos que evitan su materialización.



## **INTRODUCCIÓN**

La Gerencia de área Gestión Humana y Activos, lidera los Procesos Gestión Talento Humano y Gestión Logística de Bienes y Servicios en concordancia con el Mapa de Operación por procesos –MOP.

Las gestiones transversales que realiza, corresponden al soporte empresarial necesario para la debida prestación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado, Energía y Telecomunicaciones a cargo de las Unidades de Negocio.

Teniendo en cuenta que el Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano, contempla varios componentes, la Gerencia de Área Gestión Humana y Activos, de manera puntual en cada componente presentan en este informe, las acciones realizadas durante el periodo septiembre – diciembre de la vigencia 2018.

A continuación, se detalla por cada componente del Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano las acciones desarrolladas en el periodo mencionado.

## **OBJETIVO**

Realizar seguimiento periódico a los riesgos de corrupción del proceso a la Alta Dirección de EMCALI EICE ESP y la evaluación de la efectividad de los controles.

## **ANTECEDENTES**

**GESTIÓN DEL RIESGO:** Mapa Riesgos de Corrupción

En cumplimiento de los lineamientos de tratamiento, manejo y seguimiento formulados por la Alta Dirección de EMCALI EICE ESP, acerca de la Política de Administración de Riesgos de corrupción emitida mediante resolución G.G No 505 de 15 de julio de 2016, y teniendo en cuenta que la Guía define que los Riesgos de Corrupción se elaboran sobre Procesos, en lo concerniente a la Gerencia de Área Gestión Humana y Activos, se reporta la gestión para los siguientes procesos de soporte empresarial de acuerdo con el actual Mapa de Operación por procesos:

- Gestión Talento Humano
- Gestión Logística de Bienes y servicios



Gestión Humana y Activos para la toma de decisiones en relación a la provisión del Talento Humano mencionado anteriormente.

3. Adelantar los procesos de evaluación y vinculación de planta para EMCALI EICE ESP, previamente autorizados por la alta gerencia.
4. El Área funcional de Selección y Vinculación cuenta con procedimientos, instructivos y formatos que se encuentran registrados y aprobados en la herramienta tecnológica DARUMA, los mismos son aplicados en un 100% cumpliendo el debido proceso, garantizado la provisión de talento humano idóneo y transparente para EMCALI EICE ESP.

Es importante precisar que en el año 2018 se llevó a cabo el estudio de cargas laborales, el cual llevo a que la planta de cargos no fuera tan dinámica, así mismo el proceso electoral de este mismo año restringió al ejercicio de las funciones públicas en lo referido a la modificación de nómina, 4 meses anteriores a las elecciones, también cabe aclarar que con los puntajes elegibles de concursos fue posible provisionar vacantes.

### **Riesgo: Uso indebido de la información asociada a la Gestión de Talento Humano**

#### **Acciones:**

1. Realizar las actividades producto de las directrices de comité de Gobierno Digital.

#### **Indicador: Número incidentes de Seguridad de la Información de los aplicativos asociados al proceso Gestión Talento Humano:**

En cuanto el resultado del indicador que mide el número de incidentes de seguridad de la información del proceso Gestión Talento Humano, la Gerencia de Tecnología de la información, reporta que no se presentan incidentes entre los meses de septiembre – diciembre 2018 (a la fecha). Fuente: Gustavo Adolfo Camacho Rivera – Jefe Departamento Planeación Tecnológica.

**Acciones:** Teniendo en cuenta que EMCALI EICE ESP, por medio del Sistema de Planificación de Recursos Empresariales – ERP-, busca integrar la gestión y uso adecuado de la información; la Gerencia de Gestión Humana y Activos ha participado de manera activa en la ejecución del proyecto. Es así como, una vez cumplidas las actividades definidas para realizar el levantamiento de información en el módulo de procesos, durante el mes de octubre de 2018 la Gerencia de Área Gestión Humana y Activos hace entrega a la Gerencia de Tecnología de la Información, de la totalidad de la información que, en aplicación de la metodología y cronograma definidos, corresponde al nivel de proceso y subproceso (procedimientos) a cargo de la gerencia, lo cual equivale a:

44 procedimientos documentados para el proceso Gestión de Talento Humano

Durante el tercer cuatrimestre del año 2018, EMCALI EICE ESP da inicio a la fase de “Implantación”, en la cual los líderes de los procesos se familiarizarán con el aplicativo para la puesta en marcha del mismo.

A continuación, se ilustran las fases del proyecto



El proceso Gestión de Talento Humano, participa en el módulo HCM SAP, abordado mediante la metodología Activate o de tipo Scrum, la cual busca integrar la gestión eficiente de la información y los procesos del personal de una organización.

Para EMCALI EICE ESP los recursos humanos, los empleados, son considerados como el activo más potente y para mantener los datos relacionados con los empleados requerimos de un sistema que garantice la consistencia y fiabilidad de los mismos dentro de la organización, tal como se muestra a continuación.



Figura 2. Diagrama Metodología Activate



Figura 3. Módulo HCM – Gestión Humana

**Riesgo: Uso indebido de los activos y recursos de la empresa asociadas a la Gestión de Talento Humano (Tiempo laboral, elementos de protección personal, dotación, entre otros) para realizar otras actividades y/o realizar actividades propias de los servicios a cambio de beneficios particulares.**

**Indicador: Asociados con el tiempo laboral.**

Para el tercer cuatrimestre del año 2018 se ha ejecutado el 84,18% del total de presupuesto asignado para horas extras, lo que equivale a 241.662 horas que corresponde a \$ 5.901.901.104 acumulados

**Acciones:**

1. La Gerencia de área Gestión Humana y Activos cuenta con esquema de control de ingreso y salida del personal en 98 sedes de EMCALI con lo cual es posible ejercer el cumplimiento de la normatividad vigente y lineamientos establecidos por la Ley, Reglamento Interno y Convenciones Colectivas, así como las resoluciones complementarias vigentes.

2. El Fortalecimiento de la gestión de registro y control de horas extras y turnos, se realiza de manera permanente mediante la verificación oportuna del tiempo extra y de turno laborado vs el tiempo reportado para liquidación de las mismas. Así mismo se realiza realimentación acerca del comportamiento del presupuesto a fin de optimizar este recurso.

3. Por medio de los dispositivos biométricos se realiza registro de los ingresos y salidas del personal de la empresa, dichos registros quedan almacenados en el portal MU, al igual que los equipos análogos (tarjetas de marcación), lo cual sirve de soporte para el manejo de información de la liquidación de nómina: Novedades:, Horas Extras, Turnos, Ausentismos, Permisos remunerados (Capacitaciones, calamidades, citas médicas, permiso deportivos, permisos educativos, permisos sindicales entre otros), Permisos no remunerados, Incapacidades (Enfermedad General, Enfermedad profesional, Accidente de trabajo, Licencia de paternidad, licencia maternidad, Falta de asistencia, Descuento de tiempo no laborado. Los dispositivos con los que cuenta la compañía son: Geometría de mano HAND POINT (24 dispositivos), Huella dactilar (50 Dispositivos activos y 7 en stock).

### **Asociadas con la Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo**

**Indicador: Asociados con gestión seguridad y salud en el trabajo.**

Con corte al mes de diciembre de 2018 se obtiene para el tercer cuatrimestre de 2018 los siguientes resultados:

Frecuencia de Accidentes de Trabajo (No. total de accidentes en el período): 23

Severidad de Accidentes de Trabajo (No de días de incapacidad): 133 días

### **Acciones:**

- La Gerencia de área Gestión Humana y Activos, ha dispuesto de personal propio y de apoyo en las diferentes Unidades Estratégicas de Negocio, con el fin de verificar el debido y correcto uso de la dotación de ropa, calzado y elementos de protección personal.
- Se cuenta con formato “permiso de trabajo seguro” el cual dentro de sus ítems cuenta con espacios para la verificación en terreno de uso de dotación de ropa, calzado y elementos de protección personal según la actividad a realizar.
- El presupuesto asignado para la vigencia 2018 para la compra de dotación de ropa, calzado y elementos de protección personal, se ejecutó y estos elementos fueron entregados en el segundo semestre de 2018 (existen los listados de firmas de los funcionarios objeto de esta actividad).

- Se cuenta con formato para firma del trabajo “uso adecuado de dotación y calzado”, el cual es diligenciado al momento de recibir la dotación.
- Los inventarios de elementos de protección personal, dotación de ropa y calzado se controlan de manera centralizada y se distribuyen a las áreas en la medida en que van surgiendo las necesidades
- Los elementos de protección personal se entregan en acompañamiento con el área a la cual pertenece el trabajador una vez verificado en la plataforma “SRH” –Sistema de recursos físicos- la cual permite verificar las fechas de entrega de estos elementos.
- Los elementos que se reportan como perdidos o robados, para su reposición se debe presentar la respectiva denuncia en la cual debe estar relacionado o descrito el elemento objeto de la denuncia.
- Durante el mes de julio de 2018, se define y espera la aprobación de la proyección presupuestal del año 2019, para la compra de ropa, calzado y elementos de protección personal, siempre orientado a proteger a los funcionarios frente al riesgo y lograr que la ropa y calzado no solamente brinde seguridad sino confort.

### **Seguimiento Mapa de Riesgos proceso Gestión Logística de Bienes y Servicios**

#### **Riesgo: Uso indebido de la información asociados a la gestión logística de bienes y servicios**

#### **Indicador: Número incidentes de Seguridad de la Información de los aplicativos asociados al proceso Gestión Logística de Bienes y Servicios:**

En cuanto el resultado del indicador que mide el número de incidentes de seguridad de la información del proceso Gestión Talento Humano, la Gerencia de Tecnología de la información, reporta que no se presentan incidentes entre los meses de septiembre – diciembre 2018 (a la fecha). Fuente: Gustavo Adolfo Camacho Rivera – Jefe Departamento Planeación Tecnológica.

**Acciones:** Teniendo en cuenta que EMCALI EICE ESP, por medio del Sistema de Planificación de Recursos Empresariales – ERP-, busca integrar la gestión y uso adecuado de la información; la Gerencia de Gestión Humana y Activos ha participado de manera activa en la ejecución del proyecto. Es así como, una vez cumplidas las actividades definidas para realizar el levantamiento de información en el módulo de procesos, durante el mes de octubre de 2018 la Gerencia de Área Gestión Humana y Activos hace entrega a la Gerencia de Tecnología de la Información, la totalidad de la información que, en aplicación de la metodología y cronograma definidos, corresponde al nivel de proceso y subproceso (procedimientos) a cargo de la gerencia, lo cual equivale a:

36 procedimientos documentados para el proceso Gestión Logística de Bienes y Servicios

Durante el tercer cuatrimestre del año 2018, EMCALI EICE ESP da inicio a la fase de “Implantación”, en la cual los líderes de los procesos se familiarizarán con el aplicativo para la puesta en marcha del mismo.



Figura 1.

Fases proyecto ERP.



El proceso Gestión Logística de Bienes y Servicios participa en el módulo Gestión de Activos, abordado mediante la metodología Activate o de tipo Scrum, la cual busca integrar la gestión eficiente de la información y los procesos del personal de una organización.

Figura 2. Diagrama Metodología Activate.

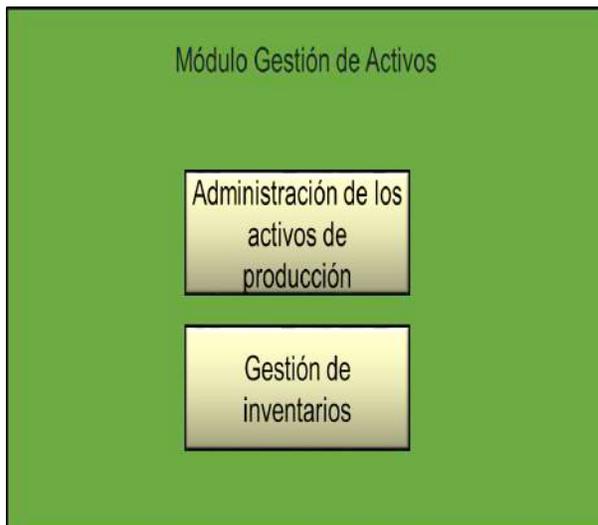


Figura 3. Módulo Gestión Logística de Bienes y Servicios.

**Riesgo: Uso indebido de los recursos y activos de la empresa asociados a la gestión logística de bienes y servicios**

**Indicador:**

1. Nivel de implementación del plan estratégico de seguridad vial en EMCALI.  
Resultado Septiembre -Diciembre: El programa de gerenciamiento de flota impacta en el pilar de comportamiento humano y el de vehículo seguro,  
Total Vehículos con dispositivo instalado en el mes de sep : 7.  
Total Vehículos con dispositivo instalado en el mes de oct: 5.

Total Vehículos con dispositivo instalado en el mes de nov: 11.

En el desarrollo del programa de Gerenciamiento de Flota, en el mes de septiembre de 2018 se realizaron 7 instalaciones con la siguiente distribución por Gerencia.

INSTALACIONES REALIZADAS EN SEPTIEMBRE DE 2018	
Etiquetas de fila	SEPTIEMBRE
GERENCIA ACUEDUCTO	2
GERENCIA ALCANTARILLADO	3
GERENCIA DE AREA GESTIÓN HUMANA Y ACTIVOS	1
GERENCIA GENERAL	1
<b>Total general</b>	<b>7</b>



En el desarrollo del programa de Gerenciamiento de Flota, en el mes de octubre de 2018 se realizaron 5 con la siguiente distribución por Gerencia.

INSTALACIONES REALIZADAS EN OCTUBRE DE 2018	
Etiquetas de fila	OCTUBRE
GERENCIA ACUEDUCTO	1
GERENCIA ALCANTARILLADO	2
GERENCIA DE AREA COMERCIAL Y GESTIÓN AL CLIENTE	
GERENCIA DE AREA FINANCIERA	
GERENCIA DE AREA GESTIÓN HUMANA Y ACTIVOS	
GERENCIA DE AREA TECNOLOGIA DE INFORMACIÓN	
GERENCIA ENERGIA	2
GERENCIA GENERAL	
GERENCIA TELECOMUNICACIONES	
<b>Total general</b>	<b>5</b>



En el desarrollo del programa de Gerenciamiento de Flota, en el mes de noviembre de 2018 se realizaron 11 con la siguiente distribución por Gerencia.

INSTALACIONES REALIZADAS EN SEPTIEMBRE DE 2018	
Etiquetas de fila	NOVIEMBRE
GERENCIA ACUEDUCTO	5
GERENCIA ALCANTARILLADO	4
GERENCIA DE AREA COMERCIAL Y GESTIÓN AL CLIENTE	
GERENCIA DE AREA FINANCIERA	
GERENCIA DE AREA GESTIÓN HUMANA Y ACTIVOS	
GERENCIA DE AREA TECNOLOGIA DE INFORMACIÓN	
GERENCIA ENERGIA	2
GERENCIA GENERAL	
GERENCIA TELECOMUNICACIONES	
<b>Total general</b>	<b>11</b>



En el desarrollo del programa de Gerenciamiento de Flota, en el mes de noviembre de 2018 se realizaron 11 instalaciones del kit de AVL con la siguiente distribución por Gerencia.

## INFORME FINAL DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO AÑO 2018

GERENCIA	MES DE INSTALACION GPS							Total general
	5	6	7	8	9	10	11	
GERENCIA ACUEDUCTO	86	38		14	2	1	5	146
GERENCIA ALCANTARILLADO	33	41		8	3	2	4	91
GERENCIA DE AREA COMERCIAL Y GESTIÓN AL CLIENTE	13	12						25
GERENCIA DE AREA FINANCIERA	2							2
GERENCIA DE AREA GESTIÓN HUMANA Y ACTIVOS	21	8		2	1			32
GERENCIA DE AREA TECNOLOGIA DE INFORMACIÓN	2	1						3
GERENCIA ENERGIA	72	57	1	6		2	2	140
GERENCIA GENERAL	11	3		2	1			17
GERENCIA TELECOMUNICACIONES	62	100		1				163
<b>Total general</b>	<b>302</b>	<b>260</b>	<b>1</b>	<b>33</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>11</b>	<b>619</b>

A la fecha sólo tenemos pendiente de instalación los siguientes vehículos:

PLACA VEHÍCULO	MARCA	PARQUE	GERENCIA	DEPENDENCIA	OBSERVACION	OBSERVACION
MON456	HYSTER	MAQUINARIA AMARILLA	GERENCIA DE ÁREA GESTIÓN HUM	DEPARTAMENTO DE GESTION ADM	Montacarga Almagrario	INSTALACION BASICA - UBICADO ALMACEN CR 5 CL 62
ACU005	GECOLSA	MAQUINARIA AMARILLA	GERENCIA ACUEDUCTO	CENTRO OPERATIVO NAVARRO	DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN OPERATIVA	DISPOSTIVO ESPECIAL - UBICADO PLANTA ACDO YUMBO
ONI314	INTERNATIONAL	LINIERIA (CHASIS PESADO)	GERENCIA ENERGÍA	DEPARTAMENTO DE MANTENIMIEN	TALLER RMD	INSTALACION BASICA - UBICADO TALLER RMD YUMBO
ONI321	INTERNATIONAL	LINIERIA (CHASIS PESADO)	GERENCIA ENERGÍA	DEPARTAMENTO DE MANTENIMIEN	TALLER RMD	INSTALACION BASICA - UBICADO TALLER RMD YUMBO
00A528	FORD	LAVADO Y SUCCIÓN	GERENCIA ALCANTARILLADO	DEPARTAMENTO DE RECOLECCIÓN	TALLER RMD	INSTALACION BASICA - UBICADO TALLER RMD YUMBO
ONI309	INTERNATIONAL	LINIERIA (CHASIS PESADO)	GERENCIA TELECOMUNICACIONES	DEPARTAMENTO REDES NORTE	TALLER RMD	INSTALACION BASICA - UBICADO TALLER RMD YUMBO
R06831	TISSOT	PESADO	GERENCIA ACUEDUCTO	PUERTO MALLARINO	DEPARTAMENTO PRODUCCIÓN AGUA POTABLE	DISPOSTIVO ESPECIAL - UBICADO PALMIRA
ONH611	INTERNATIONAL	LAVADO Y SUCCIÓN	GERENCIA ENERGÍA	DEPARTAMENTO DE MANTENIMIEN	NO ASISTIO ULTIMO LLAMADO - MOTOR AUX	MOTOR AUXILIAR - UBICADO DIESEL 1
ONI322	INTERNATIONAL	LINIERIA (CHASIS PESADO)	GERENCIA ENERGÍA	DEPARTAMENTO DE MANTENIMIEN	CODE - DESARMADO	PENDIENTE



Fuente: Gerencia de Área Gestión Humana y Activos- DGAA- área Administración Parque automotor

### Reporte Acciones Departamento de Seguridad- Asociados con Gestión de Seguridad física

#### Indicador:

Número de robos al patrimonio de las sedes de EMCALI protegidas <= 10% anual

Número de agresiones al patrimonio de las sedes de EMCALI protegidas <= 10% anual

2.2 Número de agresiones al patrimonio: Gracias el esquema de seguridad implementado por el departamento y los comités de seguridad realizados, entre los

meses de septiembre y diciembre se presentó agresión al aire acondicionado del primer piso en la telefónica Salomia.

2.2 Número de robos: no se presenta en el último cuatrimestre de 2018 eventos de hurto.

Resultado Septiembre -diciembre de 2018: En consecuencia, con la gestión realizada se obtiene como resultado para el tercer cuatrimestre de 2018, que no se presentaron eventos de hurto si se presenta una agresión a la infraestructura de las diferentes sedes, lo que indica un resultado en el nivel deseable.

**Acciones:**

1. Se aplica control de entrada y salida de vehículos, así como la salida de elementos, materiales y equipos  
Es importante precisar que el esquema de seguridad cuenta con dos estructuras de servicio - propia y contratada.
2. Medición y reporte de resultados de indicadores de daño a la infraestructura y hurtos: con el fin de mitigar los riesgos asociados con la seguridad física de las sedes, se han intensificado las labores de supervisión, alcanzando un promedio de 2200 visitas mensuales en las 141 sede custodiadas. Así mismo, con el apoyo de la seguridad móvil (esquema seguridad privada).



## INTRODUCCIÓN

Empresas Municipales de Cali EMCALI EICE ESP, empresa comprometida con los mecanismos de transparencia, adoptó la metodología implementada por el Departamento de la Función Pública mediante la Ley 1474 de 2011 y Decreto Reglamentario 0000124 de enero 26 de 2016, diseñando el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano alineado con los focos estratégicos definidos por la alta Gerencia: • Rentabilidad & Sostenibilidad • Eficiencia Administrativa • Gobierno Corporativo. Atendiendo la Ley, la Empresa definió las Estrategias para cada Componente del Plan Anticorrupción: Riesgos de Corrupción, Racionalización de trámites, Rendición de Cuentas, Mecanismos para mejorar la Atención del Ciudadano, Mecanismos para la Transparencia y el acceso a la Información. Dichas estrategias apuntan al cumplimiento de los lineamientos dados por los focos antes señalados.

Mediante Resolución de Junta Directiva JD-0009 del 18 de diciembre de 2015 se creó la Gerencia de Área de Abastecimiento Empresarial, la Dirección de Nuevos Negocios, se modificó la Dirección de Planeación Corporativa, entre otros. La entrada en vigencia de lo concerniente a la Gerencia de Área de Abastecimiento Empresarial fue suspendida, pero con Resolución de Junta Directiva JD No. 00039 de diciembre 1 de 2016 y publicada en diciembre 30 de 2016, por medio de la cual se modifica parcialmente la Resolución JD No.009 del 18 de diciembre de 2015, se oficializó el inicio de operaciones de la Gerencia de Abastecimiento Empresarial a partir de la fecha de su publicación.

## GERENCIA DE ÁREA DE ABASTECIMIENTO EMPRESARIAL

Bajo el referente normativo la Gerencia de Área de Abastecimiento Empresarial cumple con los lineamientos de la metodología "*Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en su versión 2*", con el apoyo en la entrega de información a los líderes naturales de los componentes que se relacionan a continuación.

Para la vigencia 2018, se definieron las estrategias para los componentes que contemplan Gestión de Riesgos de Corrupción y Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.

El líder del proceso y de los subprocesos son los responsables de realizar monitoreo de las actividades que se realicen de acuerdo con los objetivos trazados para cada componente.

## COMPONENTE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Este componente permite evitar la materialización de eventos que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los

intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.

**OBJETIVO**

Presentar informe de lo planeado y ejecutado durante la vigencia 2018 a los riesgos de corrupción del proceso Abastecimiento de Bienes y Servicios y la evaluación de la efectividad de los controles.

**ANTECEDENTES**

**POLÍTICA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN DE EMCALI**

Desarrollar cultura de gestión de riesgos de corrupción en EMCALI EICE ESP.

**GESTIÓN DE RIESGOS**

A continuación se relaciona la metodología aplicada para la Gestión del Riesgo de Corrupción:

**IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN**

Se determinaron las fuentes de los riesgos, sus causas y sus consecuencias.

A continuación se relaciona la matriz de los riesgos de corrupción del proceso Abastecimiento de Bienes y Servicios:

PROBABILIDAD	PROBABILIDAD	NIVEL	ZONAS DE RIESGO DE CORRUPCION		
	CASI SEGURO	5	25 Moderada	50 Alta	100 Extrema
PROBABLE	4	20 Moderada	40 Alta	80 Extrema	
POSIBLE	3	15 Moderada	30 Alta	60 Extrema	
IMPROBABLE	2	10 Baja	20 Moderada	40 Alta	
RARA VEZ	1	5 Baja	10 Baja	20 Moderada	
IMPACTO		MODERADO	MAYOR	CASTASTROFICO	
NIVEL		5	10	20	
IMPACTO					

## RIESGO RESIDUAL PROCESO ABASTECIMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS

		PROBABILIDAD	IMPACTO	CALIFICACION RIESGO	ZONA
RCGAE 01	Sesgar la inteligencia de mercado en o para beneficio de un tercero	2	5	10	BAJA
RCGAE 02	Manipular un proceso de contratación a favor de un tercero	2	10	20	MODERADA
RCGAE 03	Manipular un proceso de contratación en la evaluación a favor de un tercero	2	10	20	MODERADA

## MONITOREO Y CONTROL

### CONSTRUCCIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

Se construyó el mapa de riesgo donde se identificó proceso, objetivo, causa, riesgo, consecuencia, valoración del riesgo, controles, evaluación del control, acciones de seguimiento y registro de evidencias.

### ESTRATEGIA

Monitoreo y seguimiento periódico a las actividades susceptibles de corrupción, con el fin de evitar la materialización de los riesgos y reducir su probabilidad de ocurrencia y/o impacto.

Los riesgos identificados, analizados y valorados e incluidos en al Mapa de Riesgos de corrupción, con las acciones definidas para su tratamiento.

### MONITOREO Y REVISIÓN

En la Gerencia de Área de Abastecimiento Empresarial el líder de proceso y/o subproceso en conjunto con su equipo de trabajo, son los encargados de controlar los riesgos y de evaluar el cumplimiento de las acciones que permitan la mitigación de los mismos.

# INFORME FINAL DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2018



MACRO PROCESO, PROCESO							
RIESGOS DE CORRUPCIÓN	Actividades Plan de Riesgo	Responsables	Fecha máxima	Indicador	% de Avance	Observaciones Abril 2018	Observaciones Agosto 2018
Sesgar la inteligencia de mercado para beneficio de un tercero	Optimizar el uso de Registro de Proveedores	Director de Abastecimiento	Diciembre de 2018	<u>Cumplimiento:</u> Cantidad de Acciones Ejecutadas	Ver observaciones	35 Inteligencias de Mercado	44 Inteligencias de Mercado (25 finalizadas y 19 en proceso)
	Adquirir Suscripciones o convenios con base de datos / Difundir en diferentes medios de comunicación la información	Director de Abastecimiento					
	Realizar Workshops, visitas pares, empresas modelo en contratación, así como asistencia a ferias, congresos, foros.	Gerente de Área				*En febrero 22 y 23 se llevó a cabo por parte de 6 funcionarios una visita a EPM *En abril 25 y 26 se visitó Interconexión Eléctrica SA - ISA CODENSA y OCENSA; con el objetivo de realizar un intercambio de información para conocer la estructura, funcionamiento y experiencias en los departamentos de la cadena de suministro.	*Asistencia al Congreso Andesco por parte de 3 funcionarios, durante los días 4 y 6 de julio en Medellín. *Asistencia a capacitación del IV Foro Latinoamericano llamado "Gestión Integral de Contratos Comerciales". Se llevó a cabo los días 7 y 8 de Junio en Bogotá por parte de 3 funcionarios. *Visita el día 27 de julio a Medellín por parte de 1 funcionario, para verificar una certificación TIGO UNE para el proceso de contratación No. 900-GAE-CA-0581-2017
	Hacer parte y reunirse con gremios y asociaciones	Director de Abastecimiento				Asistencia a Seminario Nueva Ley de Infraestructura dictado por la Cámara Colombiana de Infraestructura.	
	Realizar capacitaciones al personal de la Dirección de Abastecimiento	Gerente de Área				Se tienen programadas capacitaciones para los días 15, 16, 17 y 18 de mayo para el personal de la Gerencia de Área de Abastecimiento Empresarial.	Se realizaron capacitaciones los días 13 y 14 de junio para el personal adscrito a la Gerencia de Área de Abastecimiento Empresarial.
Manipular un proceso de contratación a favor de un tercero	* Estandarizar los procesos contractuales, a través de normas, procedimientos, instructivos y formatos * Convocar cuando se considere, equipos interdisciplinarios para la realización de términos de referencia * Efectuar revisiones en las diferentes etapas del proceso contractual por diferentes personas	Directora Contractual y Coordinadores a cargo	Diciembre de 2018	<u>Cumplimiento:</u> [Cantidad de Acciones Ejecutadas / Cantidad Acciones Programadas]x 100	100%	En base a las observaciones recibidas se han encontrado inconsistencias en las propuestas de los proponentes, por lo cual, se han escalado a la Secretaría General.	*En base a las observaciones recibidas se han encontrado inconsistencias en las propuestas de los proponentes, por lo cual, se han escalado a la Secretaría General. *Se reestructuró el flujograma de la modalidad de contratación por Selección Directa para disminuir tiempo e incrementar controles.
Manipular un proceso de contratación en la evaluación a favor de un tercero	* Establecer los lineamientos correspondientes en la norma complementaria y en los términos de referencia de los procesos * Convocar cuando se considere, equipos interdisciplinarios para la realización de términos de referencia * Establecer controles en el CURP para garantizar buenas prácticas en el manejo de las ofertas	Gerencia de abastecimiento Empresarial Director de Abastecimiento Directora Contractual y Coordinadores a cargo	Diciembre de 2018	<u>Cumplimiento:</u> [Cantidad de Acciones Ejecutadas / Cantidad Acciones Programadas]x 100	100%		En procesos de contratación con una alta complejidad técnica se ha contado con el apoyo de evaluadores técnicos designados desde las diversas Unidades Estratégicas de Negocios.

## CONSULTA Y DIVULGACIÓN

La consulta y divulgación de la Gestión de Riesgos de Corrupción de EMCALI en la que se encuentra especificada la Gerencia de Área de Abastecimiento Empresarial es publicada por la Dirección de Planeación Corporativa en la página web de la organización.

## CONCLUSIÓN

De acuerdo con lo indicado en el presente informe, al finalizar la vigencia 2018 se efectuó lo acordado en el cronograma establecido, la Gerencia de Área de Abastecimiento Empresarial dio cumplimiento a las acciones asociadas al control definidas dentro de la realización de la identificación, definición, valoración y tratamiento de los riesgos de corrupción asociados al proceso de Abastecimiento de Bienes y Servicios y no se ha materializado ningún riesgo de corrupción asociado al proceso.

**INFORME FINAL DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO  
AÑO 2018**

---





# PROGRESANDO + JUNTOS

**COMPONENTE RIESGOS DE CORRUPCIÓN  
DIRECCIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL**

## **OBJETIVO DEL INFORME**

La presentación del este informe anual, de seguimiento al componente de Riesgos de Corrupción de la Dirección de Responsabilidad Social (DRS) y de su Departamento de Gestión Comunitaria y Defensoría del Usuario (DGC), tiene por objeto evaluar los alcances del cumplimiento al Artículo 73 del Estatuto Anticorrupción y a la ejecución del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la entidad, acorde con sus lineamientos contemplados en la Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción y a alineados a la respectiva política que es liderada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República

El informe contempla el conjunto de actividades adelantadas por la DRS durante el año 2018 y manifiestos en cada uno de los tres informes cuatrimestrales realizados para la Dirección de Planeación Corporativa de la entidad mediante los cuales hemos hecho manifiesto los controles para identificar, analizar, evaluar y mitigar la ocurrencia de riesgos de corrupción en el subproceso Gestión sustentable que le corresponde a esta Dirección.

## **ANTECEDENTES**

Los Riesgos de Corrupción que tienen incidencia en la gestión de la DRS y de su DGC para el 2018, fueron previamente discutidos y definidos por el equipo de trabajo según lo determina la Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción que proporcionó la Dirección de Planeación Corporativa y debidamente alineados por esta dirección según su impacto en los focos estratégicos tal y como lo indica la gráfica. (Se da continuidad al mapa de riesgos preparado en el 2017 por esta Dirección)

Durante el año 2018, los RIESGOS DE CORRUPCIÓN de la DRS fueron identificados según los siguientes lineamientos con sus respectivas actividades portadoras de éxito:

## **RIESGOS DE CORRUPCIÓN IDENTIFICADOS Y GESTIONADOS**

Los riesgos de corrupción que fueron identificados para la gestión de la Dirección de Responsabilidad Social y su Departamento de Gestión Comunitaria son los siguientes:

### **RCDRS 01: Solicitar o recibir dinero o dadas a cambio de favores o beneficios**

Actividades asociadas que fueron desarrolladas para el control de mitigación del riesgo de corrupción. No 1:

- Se exigió a los funcionarios informes con los respectivos soportes de los asuntos y de la forma como fueron tratados en las reuniones con los grupos de valor para atender requerimientos y Derechos de Petición.
- Se realizó verificación directa de la gestión a funcionarios y contratistas de manera aleatoria e imprevista.

- Se elaboró una matriz para hacerle seguimiento al reporte de las actividades que realizaron los funcionarios y los contratistas de la DRS y de su DGC en la gestión comunitaria lo cual promovió el autocontrol y permitió que los usuarios formalizaran la mayoría de sus requerimientos al Call Center 177 para obtener previamente un número de radicado y de esta manera ejercer un seguimiento al ético comportamiento de los funcionarios y contratistas y de paso al cumplimiento de los compromisos adquiridos con los usuarios por parte de la DRS y de las EUN de Emcali, lo cual ha empezado a redundar en un proceso de mejor sostenibilidad y de generación de gobernanza en una perspectiva de mejoramiento continuo de calidad con responsabilidad social.
- Se realizaron talleres y actividades de sensibilización y formación para crear conciencia sobre las consecuencias de realizar actos ilícitos de corrupción

#### **RCDRS 02: Ofrecer o difundir información reservada en beneficio propio o de terceros**

Se dió cumplimiento al control de mitigación del riesgo en los siguientes aspectos :

- En los contratos de los prestadores de servicios, se incluye una cláusula que obliga a mantener la confidencialidad sobre toda información reservada que conozca por cualquier medio durante el plazo de ejecución del contrato y dos años más.
- Se es consciente y se respetan los acuerdos de confidencialidad suscritos por EMCALI con terceros para la celebración de negocios, pre-acuerdos o acuerdos por el mismo tiempo por el que EMCALI se compromete con los terceros a guardar la debida reserva.
- La Dirección y su departamento de comunicaciones limita el acceso a la información confidencial de la empresa y de la DRS al funcionario y al contratista solamente al ejercicio de su pertinencia, competencias y funciones.

#### **RCDRS 03: Tráfico de influencias en beneficio propio o de terceros a partir de actividades derivadas en el ejercicio de su cargo**

Las acciones asociadas al control de mitigación de este riesgo fueron las siguientes:

- Los funcionarios y contratistas realizaron programación semanal de las actividades comunitarias planeadas y presentaron informes periódicos impresos que fueron incluidos en las carpetas elaboradas para cada una de las comunas y de los corregimientos; también los reportes de gestión digitales reportados en la respectiva matriz de una plataforma que fue diseñada e implementada para tal efecto sobre los cuales se les hace seguimiento y control permanente. Este mecanismo no solo ha contribuido a optimizar los controles para mitigar el riesgo de corrupción, también ha

optimizado la calidad de los procesos y procedimientos de la gestión socialmente responsable de la Dirección.

- En la perspectiva de un mejoramiento continuo, se hizo evaluación y seguimiento a la gestión comunitaria a funcionarios y contratistas en los Comités de Dirección habitualmente el primer día laborable de la semana. Esta instancia de participación evaluación ha sido muy importante porque el control ha sido efectivo para la mitigación de un eventual riesgo de corrupción.
- En las matrices de seguimiento y control se verificaron los porcentajes de cumplimiento a las actividades que realizaron los funcionarios y contratistas especialmente en la forma en que se hizo atención a requerimientos y PQRs de la ciudadanía.
- Tanto la Dirección de Responsabilidad Social como la Jefatura del Departamento de Gestión Comunitaria y Defensoría del Usuario, realizaron de manera permanente acompañamiento y verificación de la calidad de la gestión a los funcionarios y contratistas encargados de la gestión comunitaria
- Para constatar la transparencia, calidad y oportunidad del servicio de gestión e interventoría social La Dirección de Responsabilidad Social y la Jefatura del Departamento de Gestión Comunitaria, incluyendo a gerentes y directores de área, efectuaron reuniones con los grupos de valor que demandaron atención a requerimientos y a mitigación de conflictos sociales.
- Los funcionarios y contratistas cumplieron con la exigencia a los usuarios que todo requerimiento fuera previamente reportado al Call Center 177 y que solicitaran el código respectivo como requisito que se cumplió para formalizar el acompañamiento ético y eficiente del DGC, por lo cual se le dio trazabilidad a la gestión y hizo el control de seguimiento apropiado.

#### **Total de riesgos de corrupción evaluados.**

Los riesgos identificados, analizados y evaluados e incluidos en el Mapa de Riesgos de Corrupción, con la respectiva confirmación de las acciones definidas para su tratamiento continúan siendo tres (3) riesgos y calificados de la siguiente manera:

- Uno (1) de ellos continúa con valoración del riesgo residual correspondiente a la Zona Baja de la Matriz de Riesgos
- Los dos (2) restantes continúan ubicados en la Zona Moderada de la misma matriz.

**Gráfico Matriz de Calor de los riesgos de corrupción DRS – Emcali EICE ESP**

Resultados de la calificación del Riesgo de Corrupción				
Probabilidad	Puntaje	Zonas de riesgo de corrupción		
Casi seguro	5	25 Moderada	50 Alta	100 Extrema
Probable	4	20 Moderada	40 Alta	80 Extrema
Posible	3	15 Moderada	30 Alta	60 Extrema
Improbable	2	10 Baja	20 Moderada	40 Alta
Rara vez	1	5 Baja	10 Baja	20 Moderada
Impacto		Moderado	Mayor	Catastrófico
Puntaje		5	10	20

**MONITOREO Y CONTROL.**

**Análisis de efectividad al control de los riesgos de corrupción.**

Como puede evidenciarse en los tres informes cuatrimestre del año 2018, las acciones adelantadas por la DRS y su DGC, orientadas por la Política General de Administración de Riesgos de EMCALI EICE-ESP, se acogieron a la nueva matriz diseñada y adoptada para hacer el debido seguimiento a los controles establecidos a los riesgos de corrupción identificados y priorizados.

La Dirección de Responsabilidad Social y su Departamento de Gestión Comunitaria y Defensoría del Usuario, con su equipo de trabajo, le hizo seguimiento y evaluación a los controles establecidos para la mitigación de los riesgos identificados de la siguiente manera:

**Mitigación del riesgo “Solicitar o recibir dinero o dadas a cambio de favores o beneficios”, para lo cual, se ha hecho lo siguiente:**

- Se puede constatar que los funcionarios y contratistas elaboraron informes semanales de los requerimientos atendidos a los usuarios y a otros grupos de interés en los soportes de informes semanales y mensuales de gestión en las respectivas carpetas de comunas y corregimientos y en la matriz de seguimiento a la

atención a requerimientos de la comunidad y los CD-RUM de informes mensuales de contratistas encargados de realizar actividades con la comunidad.

- Se puede verificar que durante todo el año mediante medida de control se actualizó periódicamente la matriz de seguimiento a las actividades que realizaron los funcionarios y contratistas adscritos a la Dirección de Responsabilidad Social.
- En los comités de Dirección se promovió el fomento del autocontrol de los funcionarios con la participación en actividades de formación asociadas al mejoramiento continuo de la calidad en el servicio con el fin de crear consciencia sobre las consecuencias de realizar actos ilícitos de corrupción.

**Mitigación del riesgo “Ofrecer o difundir información reservada en beneficio propio o de terceros:” para lo cual se tomaron las siguientes medidas:**

- Se verificó que todos los documentos contractuales que se producen en el desarrollo de los contratos por los prestadores de servicios son debidamente archivados y protegidos por la secretaría de la DRS para luego ser remitidos al Departamento de Gestión Documental al finalizar la ejecución de los mismos.
- Se verificó que en los contratos de los prestadores de servicios se incluye una cláusula que obliga a mantener la confidencialidad sobre toda información reservada que conozca por cualquier medio durante el plazo de ejecución del contrato y dos años más. Así mismo, deberá respetar los acuerdos de confidencialidad suscritos por EMCALI con terceros para la celebración de negocios, preacuerdos o acuerdos por le mismo tiempo por el que EMCALI se compromete con los terceros a guardar la debida reserva.
- La DRS ratificó que, por intermedio de los encargados de comunicaciones se suministró solamente la información requerida a cada funcionario y contratista para la fiel ejecución de sus obligaciones contractuales.

**Mitigación del riesgo “Tráfico de influencias en beneficio propio o de un tercero a partir de actividades derivadas en el ejercicio de su cargo” se hace mitigación y prevención así:**

- Los funcionarios y contratistas elaboraron informes semanales y mensuales de los asuntos tratados en reuniones con los grupos de valor y se presentan y evalúan en Comités de Dirección que se realizan el primer día laborable de la semana y se les hace seguimiento la Jefe de Gestión Comunitaria y Defensoría del Cliente quien a su vez le reporta el seguimiento a la Dirección de Responsabilidad Social;
- En los soportes respectivos de actas y controles de asistencia, se verificó que, con las orientaciones de la Dirección y el control de jefatura de Gestión Comunitaria a los funcionarios y contratistas se les hace doble control semanal tanto de las

actividades realizadas, como de prevención al riesgo latente de incurrir en actos de corrupción.

- Se elaboró una matriz de seguimiento que se alimenta periódicamente por los funcionarios y contratistas con las actividades que realizan con los respectivos porcentajes de avance, de cumplimiento de metas inherentes a controles de riesgos de corrupción.
- Se evidenció que los planes de trabajo con otras dependencias, para dar respuesta a los requerimientos de los grupos de interés, especialmente con la comunidad, son objeto de concertación y evaluación permanente con jefes de departamento, gerentes de área, directores y gerencia general.

De esta manera, la Dirección de Responsabilidad Social le hizo también seguimiento al control que ejerce de manera efectiva sobre la forma ética y socialmente responsable de las actividades que sus funcionarios y contratistas realizan y así mitigar los riesgos de forma tal que también asuman con responsabilidad el desarrollo de sus actividades ya que es su deber auto-controlarlos y auto-evaluarlos. (Anexo cuadro de control de riesgos)

## **DIVULGACIÓN**

- Se socializó y capacitó en riesgos de corrupción a los funcionarios y contratistas de la Dirección de Responsabilidad Social y de su Departamento de Gestión Comunitaria y Defensoría del Usuario adjunto a esta dirección.
- Las jornadas de socialización de los riesgos de corrupción se hicieron en el marco de la capacitación de riesgos estratégicos realizados para la DRS (ver anexo con evidencias, fotos, listados de asistencia y actas)

## **CONCLUSIONES**

Atendiendo lo solicitado en el decreto 00124 de enero 26 de 2016, que en su párrafo transitorio 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 y el Mapa de Riesgo de Corrupción según los lineamientos contenidos en los documentos “Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano-Versión 2” y en la “Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción” y las orientaciones consideradas en por la Dirección de Planeación Corporativa, la Dirección de Responsabilidad Social – DRS de Emcali , adelantó la revisión de los riesgos existentes, se implementaron nuevos procedimientos de control como lo es la formalización previa de requerimientos al Call Center para adquirir un código y subirlo a la plataforma virtual para hacerle seguimiento ahora semanal y mensual a una respuesta ética y oportuna que los funcionarios y contratistas encargados de la gestión respectiva en la empresa le deben dar al usuario.

También, en el ejercicio de nuevos procedimientos para un respectivo proceso de INTERVENTORÍA SOCIAL de la Dirección de Responsabilidad Social por intermedio de su Departamento de Gestión Comunitaria, se identificaron nuevos riesgos de corrupción para los funcionarios y contratistas de esta dependencia asociados al nivel de incremento de exigencia de cumplimiento de estándares de gestión social y ambientalmente responsables a los consorcios contratistas de Emcali para la ejecución de obras civiles de mantenimiento y reposición de redes para las Unidades estratégicas de Negocio de Energía, Acueducto y Alcantarillado y Telecomunicaciones.

La tipificación de este eventual nuevo riesgo de corrupción, su control y mitigación a los funcionarios y contratistas de la DRS, contribuirá también de manera significativa a ellos exijan de manera ética y transparente, a los consorcios contratistas, el cumplimiento además de la calidad en la ejecución de las referidas obras, que se haga énfasis en el cumplimiento de los compromisos sociales adquiridos en las socializaciones y con los respectivos estándares para una gestión integral social y ambientalmente responsables que le insuman a la sostenibilidad y a generan gobernanza, como pilares fundamentales del plan Estratégico Corporativo – PEC 2018 – 2023 de Emcali.

La revisión del presente informe se adelantó con la participación de los responsables de riesgos de corrupción y se ajustó a lo propuesto por la metodología, por lo que fue necesario:

- Revisar la definición de los riesgos
- Confirmar la identificación y calificación de sus consecuencias
- Revisar la medición del riesgo Inherente
- Confirmar la Calificación de los controles
- Medir el riesgo residual
- Verificar la definición de nuevos riesgos y controles.



El siguiente informe describe la gestión realizada entre septiembre y diciembre 10 de 2018, sobre el componente No. 2 “Racionalización de Trámites” de las “Estrategias de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

Igualmente, rinde informe sobre el avance del Autodiagnóstico de la “Política de Racionalización de Trámites” incluida como herramienta en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

## 2. Cumplimiento del Plan Racionalización de Trámites

Para la vigencia 2018, se establecieron seis (6) actividades para atender el Componente de Racionalización de Trámites, su cumplimiento general fue del 81%:

Tabla 1 Cumplimiento de Racionalización de Trámites

ENTIDAD: EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI - EMCALI E ICE ESP - DIRECCION DE CONTROL INTERNO					
COMPONENTE 2: RACIONALIZACION DE TRAMITES					
2018					
Categoría	Actividad Programada	Responsables	Fecha máxima	Meta	Porcentaje Final %
Registrar y actualizar trámites y otros procedimientos administrativos en el SUIT	Revisar trámites cargados para verificar si requieren actualización	Dirección de Atención al Cliente	Tercer Cuatrimestre	Meta: 100% trámites revisados Fórmula: Trámites revisados / 15 trámites en estado inscrito	33%
	Registrar en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), los siguientes trámites: 1) Denuncio del Contrato de Arrendamiento. 2) Instalación temporal del servicio público	Dirección de Atención al Cliente Departamento de Facturación Secretaría General Departamento de Cartera Gerencia Financiera	Segundo cuatrimestre	Meta: 100% de trámites cargados Fórmula: Trámites cargados / Dos (2) trámites pendientes	50%
Identificar trámites de alto impacto y priorizar	Analizar trámites de acuerdo con variables identificadas en el MIPG (Modelo Integrado de Planeación y Gestión) para su priorización	Dirección de Atención al Cliente	Segundo cuatrimestre	Meta: 15 trámites priorizados	100%
Formular la estrategia de racionalización de trámites	Formular la estrategia de racionalización de trámites cumpliendo con los parámetros establecidos por la política de racionalización de trámites	Dirección de Atención al Cliente Gerencias de Unidades Estratégicas de Negocio. Gerencia de Area de Tecnología de la Información	Segundo cuatrimestre	Estrategia de racionalización formulada	100%
	Registrar en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT la estrategia de racionalización de trámites	Planeación Corporativa	Segundo cuatrimestre	Estrategia de racionalización registrada en el SUIT	100%
Implementar acciones de racionalización	Plan de implementación de racionalización de trámites	Dirección de Atención al Cliente Gerencia de Area de Tecnología de la Información	Tercer cuatrimestre	Dos (2) trámites racionalizados	100%
					<b>81%</b>

A continuación, se detalla el desempeño de cada una de ellas:

### 2.1 Revisar trámites cargados para verificar si requieren actualización

Se tienen 16 trámites inscritos en el SUIT de los cuales se enviaron para revisión cinco (5) trámites, las revisiones solicitadas quedaron con observaciones por parte del Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, lo cual no afecta la cantidad de trámites inscritos.

Ilustración 2 Gestión de Formatos Integrados



Fuente: [www.suit.gov.co](http://www.suit.gov.co)

Por lo anterior, en la actividad propuesta solo se avanzó en un 33%, debido a la falta de recurso humano capacitado en la gestión de trámites para adelantar la revisión debida, se tiene un solo recurso asignado el cual responde por otras actividades de gestión administrativa.

**Registrar en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), los siguientes trámites: 1) Denuncio del Contrato de Arrendamiento. 2) Instalación temporal del servicio público.**

Se realizó el registro del trámite “Instalación Temporal del Servicio Público”, quedando pendiente el trámite “Denuncio del Contrato de Arrendamiento”, el cual requiere diseño para lograr su implementación y modificación de la Resolución GG-000805 de noviembre 10 de 2016.

Tabla 2 Trámites inscritos

Item	Fecha de Registro	Nombre
1	28/07/2016	Duplicado de recibos de pago
2	22/09/2016	Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias
3	23/09/2016	Servicios suplementarios
4	7/12/2016	Conexión a los servicios públicos
5	28/06/2017	Independización del servicio público
6	19/07/2017	Cambio de la clase de uso de un inmueble al cual se le presta el servicio público
7	19/07/2017	Adquisición de telefonía, televisión e internet
8	19/07/2017	Cambios en la factura de servicio público
9	19/07/2017	Cambio de tarifa para hogares comunitarios o sustitutos del Bienestar Familiar
10	19/07/2017	Cambio de tarifa de servicios públicos
11	22/07/2017	Suspensión del servicio público
12	22/07/2017	Instalación, mantenimiento o reparación de medidores
13	29/07/2017	Instalación temporal del servicio público
14	29/07/2017	Restablecimiento del servicio público
15	16/05/2018	Factibilidad de servicios públicos
16	16/05/2018	Viabilidad y disponibilidad de servicios públicos

La anterior actividad quedó a un 50%, quedando pendiente el trámite “Denuncio de Contrato de Arrendamiento”.

## 2.2 Analizar trámites de acuerdo con variables identificadas en el MIPG (Modelo Integrado de Planeación y Gestión) para su priorización

Los trámites se priorizaron teniendo en cuenta las variables incorporadas en [www.suit.gov.co](http://www.suit.gov.co), ver la siguiente tabla:

Tabla 3 Trámites priorizados

Nombre	Estado	Resultado priorización	Trámites a racionalizar
Factibilidad de servicios públicos	Inscrito	60	true
Cambio de la clase de uso de un inmueble al cual se le presta el servicio público	Inscrito	50	true
Cambio de tarifa de servicios públicos	Inscrito	50	true
Cambio de tarifa para hogares comunitarios o sustitutos del Bienestar Familiar	Inscrito	45	true
Cambios en la factura de servicio público	Inscrito	45	false
Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias	Inscrito	45	false
Independización del servicio público	Inscrito	45	false
Adquisición de telefonía, televisión e internet	Inscrito	45	false
Servicios suplementarios	Inscrito	45	false
Conexión a los servicios públicos	Inscrito	45	false
Instalación, mantenimiento o reparación de medidores	Inscrito	45	false
Suspensión del servicio público	Inscrito	45	false
Viabilidad y disponibilidad de servicios públicos	Inscrito	45	true
Restablecimiento del servicio público	Inscrito	45	false
Instalación temporal del servicio público	Inscrito	45	false
Denuncio del contrato de arrendamiento	Sin gestión	45	false
Duplicado de recibos de pago	Inscrito	40	false

Fuente: [www.suit.gov.co](http://www.suit.gov.co)

Lo anterior evidencia la realización al 100% de la priorización de trámites.

# INFORME FINAL DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO AÑO 2018



## 2.3 Formulario – Registrar la estrategia de racionalización de trámites cumpliendo con los parámetros establecidos por la política de racionalización de trámites

La estrategia de racionalización se formuló con base en la priorización y se registró en [www.suit.gov.co](http://www.suit.gov.co), ver ilustración 2. Esta actividad cerró al 100%.

Ilustración 3 Estrategia de Racionalización

Fuente: [www.suit.gov.co](http://www.suit.gov.co)

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR		ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR					PLAN DE EJECUCIÓN		
Nombre	Estado	Situación actual	Mejora por implementar	Beneficio al ciudadano o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final racionalización	Responsable
Cambio de tarifa para hogares comunitarios o sustitutos del Bienestar Familiar	Inscrito	El procedimiento no está documentado	Documentar la gestión.	Mejorar los procesos de entrenamiento en puesto de trabajo. Lo de Bienestar Familiar se atiende con carta que llega directamente del Director Regional de Bienestar, no es un trámite que llegue a canales de atención	Administrativa	Estandarización de trámites u otros procedimientos administrativos	10/04/2018	15/08/2018	DIRECCION DE ATENCION AL CLIENTE
Cambio de la clase de uso de un inmueble al cual se le presta el servicio público	Inscrito	No está unificado el procedimiento de atención: Opción 1) Funcionario solicita la revisión en terreno y registra trámite de reclamo sin cargos, para que PQR de respuesta por escrito con base en el resultado de la visita. Opción 2) El funcionario solicita la revisión en terreno y el usuario debe regresar al punto de atención para confirmar si es viable o no el cambio.	Las solicitudes de cambio de tarifa deben incluir registro de trámite de reclamos sin cargos, para garantizar que se notifique debidamente al usuario y este no debe regresar al punto de atención para verificar el resultado (Decreto 1166 de 2016).	Evita que el ciudadano realice una segunda visita o llamada para solicitar avances del trámite.	Administrativa	Estandarización de trámites u otros procedimientos administrativos	10/04/2018	15/08/2018	DIRECCION DE ATENCION AL CLIENTE
Cambio de tarifa de servicios públicos	Inscrito	Los trámites cambio de tarifa y cambio de uso, son iguales en su naturaleza y gestión, por lo que se propone fusionarlos.	Fusionar los trámites: 1) Cambio de la clase de uso y 2) Cambio de tarifa.	Beneficio para la entidad evitar la dispersión de las acciones de racionalización.	Administrativa	Fusión del trámite u otros procedimientos administrativos	10/04/2018	15/08/2018	DIRECCION DE ATENCION AL CLIENTE
Factibilidad de servicios públicos	Inscrito	La gestión no está documentada ocasionando reprocesos y dificultando el control y seguimiento. el formato actual presenta campos que deben modificarse para mejorar la gestión.	Documentar el procedimiento. Modificar el formato para mejorar los campos de captura de información del cliente	Evitar reprocesos en cuanto a los datos que se requieren para gestionar de manera efectiva el trámite.	Administrativa	Estandarización de trámites u otros procedimientos administrativos	12/04/2018	15/08/2018	Dirección de Atención al Cliente
Viabilidad y disponibilidad de servicios públicos	Inscrito	La gestión no está documentada y el formato de solicitud requiere mejoras	Documentar el procedimiento. Mejorar el formato existente.	Mejorar la gestión evitando reprocesos en relación con los datos requeridos para gestionar el trámite.	Administrativa	Estandarización de trámites u otros procedimientos administrativos	12/04/2018	15/08/2018	Dirección de Atención al Cliente

## 2.4 Plan de implementación de racionalización de trámites

La estrategia de Racionalización de Trámites cerró al 100%, se realizaron dos (2) planes de trabajo concluidos en el segundo cuatrimestre así:

Tabla 4 Plan de Racionalización Cambio de Tarifa – Cambio de la clase de uso – Hogares Comunitarios

Plan de Trabajo de Racionalización de Trámites					
Trámites a los que aplica: Cambio de tarifa para hogares comunitarios o sustitutos del Bienestar Familiar (5051) Cambio de tarifa de servicios públicos (5054) Cambio de la clase de uso del inmueble al cual se le está prestando el servicio público (5068)					
Componente No. 2: Racionalización de Trámites					
Item	Acción	Responsable	Fecha inicio	Fecha Final	Observaciones
1	Recoger insumos de ejecución del trámite en cada canal de atención.	Yisela Palacio	2-abr-18	27-abr-18	Se recogieron datos de los canales personalizado y telefónico. Por medio de correo electrónico se envió documento en borrador para correcciones.
2	Elaborar documento final con base en observaciones, formatos de documentos y tipo de trámite para subir a DARUMA	Ana Isabel García	2-may-18	11-may-18	Dejar documento en borrador listo para subir a DARUMA
3	Subir contenido en DARUMA	Yisela Palacio	14-may-18	31-may-18	Documento en estado aprobación en DARUMA
4	Realizar memorando informando de la unificación de criterio	Liliana De la Cruz	8-jun-18		Memorando 6200360852018 a líderes de los canales informando sobre la unificación del documento 401P01I002
5	Verificación de acatamiento de directrices, recoger informe de observaciones	Líderes de canales	12-jun-18	4-jul-18	No se recibieron observaciones que requirieran el cambio inmediato del documento
6	Modificar documento e instrucción si son validas las observaciones	Liliana De la Cruz	4-jul-18	31-jul-18	No se recibieron observaciones que requirieran el cambio inmediato del documento

# INFORME FINAL DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO AÑO 2018



Tabla 5 Plan de Racionalización Viabilidad, Disponibilidad y Factibilidad

Plan de Trabajo de Racionalización de Trámites						
Trámites a los que aplica:						
Viabilidad y disponibilidad de servicios públicos (4916)						
Factibilidad de servicios públicos (17871)						
Componente 2: Racionalización de Trámites						
Item	Acción	Responsable	Fecha inicio	Fecha Final	Observaciones	Seguimiento mayo - agosto
1	Recolección datos para cambios de formato	Unidades de negocio	12-abr-18	26-abr-18	Ver acta No. 2 de abril 26 de 2018	Cerrado en cuatrimestre I
2	Presentación y aprobación de formato para cambio de versión	Unidades de negocio	3-may-18	8-may-18	Se envía por correo electrónico para aprobación final, solo se recibirán observaciones hasta el 8 de mayo de 2018.	Cerrado en cuatrimestre I
3	Subida de nuevo formato a DARUMA	Dirección de Atención al Cliente	9-may-18	11-may-18	Cambio de versión para el formato 141P02F001 de versión 3 a la 4.	Aprobado en DARUMA el 16 de mayo de 2018, se envió correo electrónico informando a los interesados. Se procedió con la actualización del formato en el SUIT
4	Recolección datos en acueducto (procedimiento e instructivo)	Acueducto / Dirección de Atención al Cliente	15-may-18	18-may-18	Juan Martin Vargas (DAC) y Victoria Sierra (Acueducto) - Bulevar piso 7. Citas: 15, 17 y 18 de mayo de 8:00 a.m. - 12:00 p.m.	Reuniones efectuadas y datos recolectados
5	Recolección datos en energía (procedimiento e instructivo)	Energía / Dirección de Atención al Cliente	23-may-18	25-may-18	Juan Martin Vargas (DAC) y Victor Villareal (Energía) Bulevar piso 9. Citas 23, 24 y 25 de mayo de 8:00 a.m. - 12:00 p.m.	Reuniones efectuadas y datos recolectados
6	Recolección datos en telecomunicaciones (procedimiento e instructivo)	Telecomunicaciones / Dirección de Atención al Cliente	5-jun-18	7-jun-18	Juan Martin Vargas (DAC) y Eduinberto Torres y Catalino Castro. Guabito piso 4 Calle 34 8A 165. Junio 5, 6 y 7 de 8:00 a.m. - 12:00 p.m.	Reuniones efectuadas y datos recolectados
7	Documento consolidado	Dirección de Atención al Cliente	8-jun-18	29-jun-18	Se envía por correo electrónico para que sea revisado por cada negocio	El documento en borrador se revisó durante las sesiones de trabajo
8	Revisión documento consolidado y observaciones	Dirección de Atención al cliente, Energía, Acueducto y telecomunicaciones	4-jul-18	4-jul-18	En reunión para acordar por única vez los ajustes que requiere antes de ser versión final	Acta No. 3 de julio 4 de 2018, inasistencia de energía y telecomunicaciones se enviaron los borradores por correo electrónico el 9 de julio de 2018
9	Presentación y aprobación de documento con inclusión de observaciones	Dirección Atención al Cliente	4-jul-18	18-jul-18	La Dirección de Atención al Cliente, ajusta el documento con las observaciones recibidas el 4 de julio de 2018, se lo envía a los negocios y solo hasta el 18 de julio se recibirán comentarios.	Con base en las revisiones efectuadas y últimos comentarios inicia el ciclo de elaboración del documento en DARUMA
10	Subida a DARUMA del documento	Dirección de Atención al Cliente	19-jul-18	8-ago-18	Documento disponible en DARUMA	El documento 141P02 quedó en estado aprobado en DARUMA en agosto 24 de 2018

### 3. Avance de la estrategia unificada con MIPG

Ilustración 5 Avance cuatrimestre II

Con base en el autodiagnóstico de “Racionalización de Trámites”, incorporado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para el cierre del 2018 se tiene un avance del 70% su desempeño por cuatrimestre ha sido el siguiente:

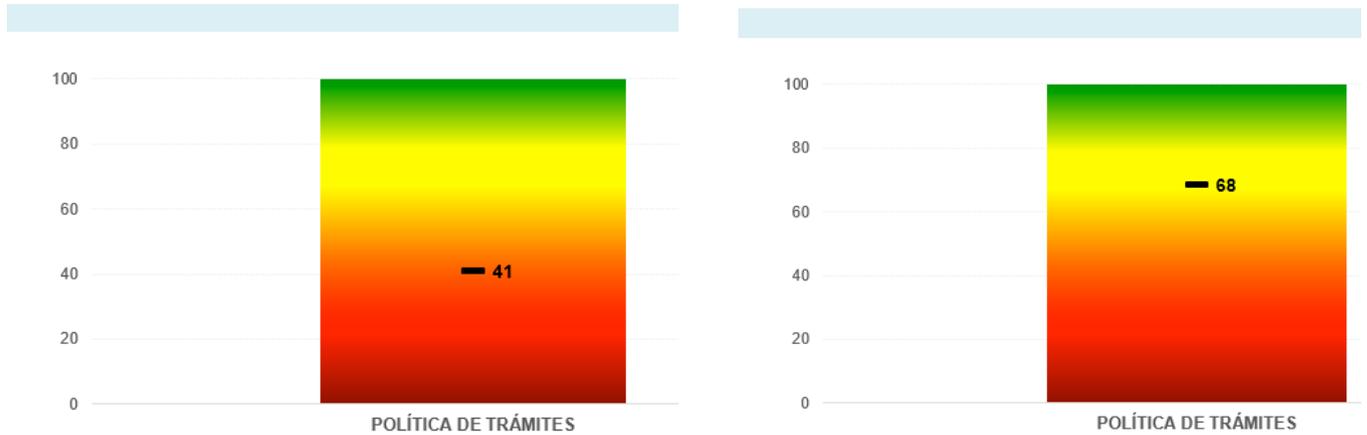
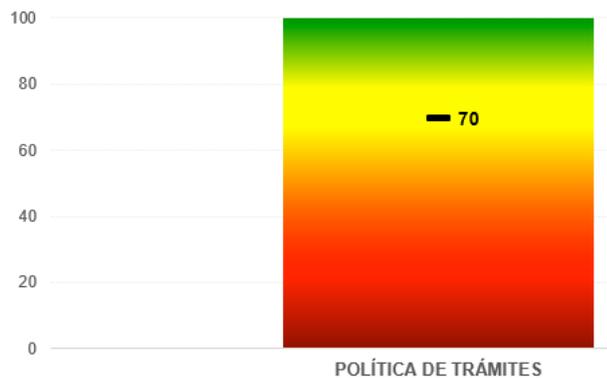


Ilustración 6 Avance cuatrimestre III



Fuente: Autodiagnósticos MIPG

Los desempeños por categoría permiten evidenciar donde están los avances y donde se debe reforzar la gestión para la siguiente vigencia 2019:

Ilustración 7 Calificación por componente cuatrimestre I

**2. Calificación por componentes:**

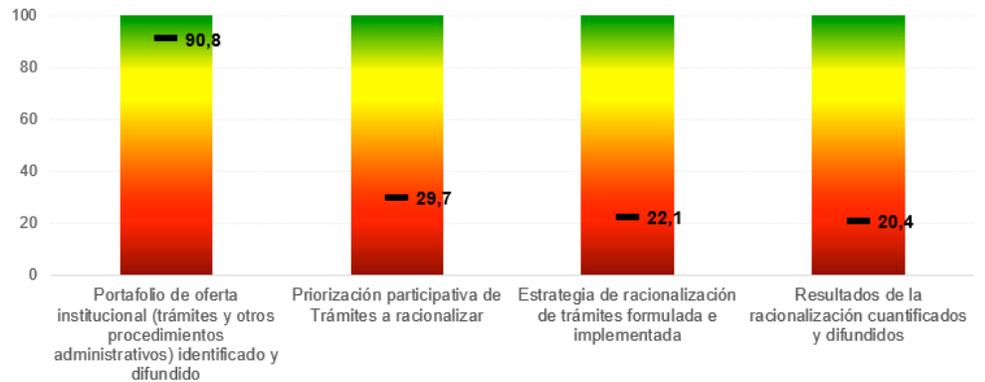


Ilustración 8 Calificación por componente cuatrimestre II

**2. Calificación por componentes:**

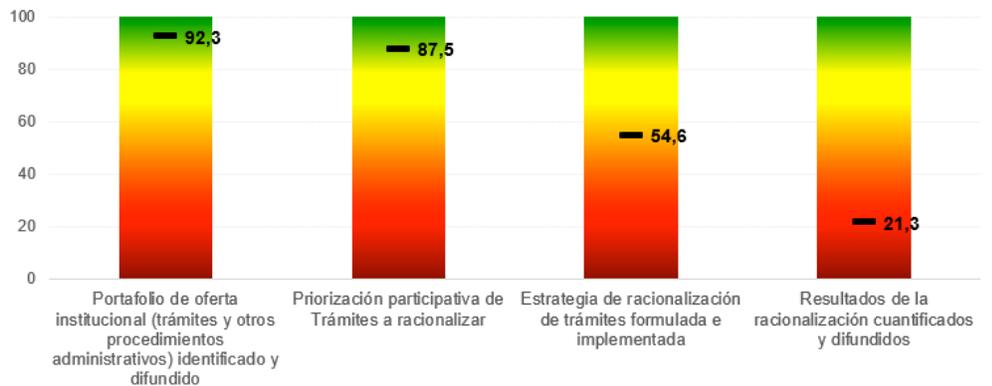
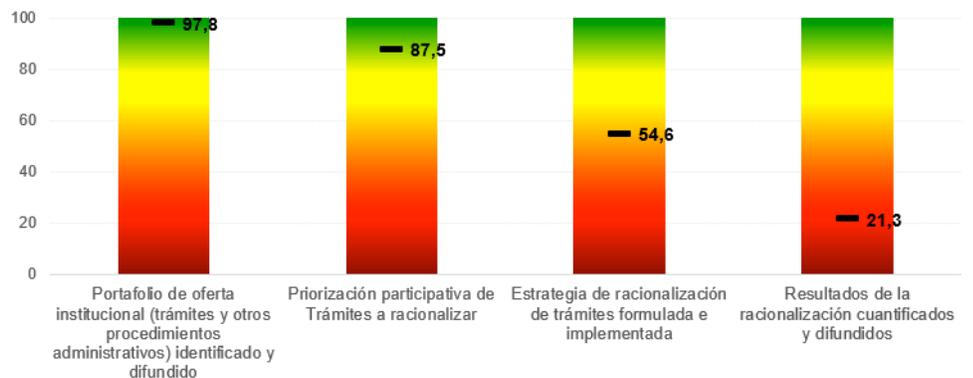


Ilustración 9 Calificación por componente cuatrimestre III

**2. Calificación por componentes:**



El mayor avance a nivel del autodiagnóstico se dio en el componente “Portafolio de oferta institucional (...) identificado y difundido”, en la actividad *Difundir información sobre la oferta institucional de trámites y otros procedimientos en lenguaje claro y de forma permanente a los usuarios de los trámites teniendo en cuenta la caracterización*, teniendo en cuenta que el listado de trámites y servicios se encuentra publicado en <http://www.emcali.com.co/web/quest/tramites-y-servicios>:



EMCALI ATENCIÓN AL USUARIO TRÁMITES Y SERVICIOS

Inicio Atención al Usuario Transparencia Acueducto Energía Telecomunicaciones Portal de Servicios

EMCALI ATENCIÓN AL USUARIO TRÁMITES Y SERVICIOS

TRÁMITES Y SERVICIOS  
Servicio de Energía, Acueducto-Alcantarillado y Telecomunicaciones

Paga tu Factura

PAGAR

ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

ENERGÍA

TELECOMUNICACIONES

1. Adquisición de Telefonía

Adquisición de telefonía, televisión e Internet

- **Definición:** Obtener un producto nuevo de telefonía, televisión e Internet
- **Solicitudes relacionadas:** Ventas de los productos de línea básica, internet y televisión.
- **Información sobre:** sitios para realizar el trámite, formatos, formatos, costos y normas en [www.suit.gov.co](http://www.suit.gov.co).

2. Cambio de clase de uso el cual se le presta el servicio

3. Cambio de Tarifa

4. Cambio de tarifa para hogares comunitario e ICBF

5. Conexión a los servicios públicos

6. Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias

7. Factibilidad de servicios públicos

8. Independización de servicios públicos

9. Instalación, mantenimiento o reparación de medidores

10. Instalación Temporal

11. Restablecimiento del servicio público

12. Servicios Suplementarios

13. Suspensión del servicio público

14. Viabilidad y disponibilidad de servicios públicos

15. Duplicado de recibos de pago

16. Cambios en la factura de servicio público

Adicionalmente, el listado de trámites y servicios queda disponible en las carteleras de los centros de atención personalizada.

### 3.1 Registrar y actualizar trámites y otros procedimientos administrativos en el SUIT

El inventario SUIT identifica 16 trámites y un (1) OPA para las entidades de servicios públicos y todos aplican para EMCALI.

En el SUIT se han registrados 15 trámites y un (1) OPA, quedando en un 94% de avance del inventario de trámites. El trámite pendiente es “Denuncio del Contrato de Arrendamiento”.

Para lo referente al trámite “Denuncio del Contrato de Arrendamiento”, se iniciaron mesas de trabajo en la vigencia 2018 para diseñar e implementar el trámite, solo se avanzó en la etapa de diagnóstico, por insuficiencia en mano de obra de la Dirección de Atención al Cliente para implementar dicho trámite (Secretaria General, Facturación, Cartera, Gerencia Financiera,



## Conclusiones

- 1) El Plan de Racionalización de Trámites para la vigencia 2018, cerró su cumplimiento en un 81% de gestión.
- 2) El 94% (16 de 17) de los trámites se encuentran inscritos en [www.suit.com.co](http://www.suit.com.co), publicados en [www.emcali.com.co](http://www.emcali.com.co) y en carteleras de puntos de atención.
- 3) En relación con el autodiagnóstico de la Política de Racionalización de Trámites (MIPG), se hicieron avances importantes en la vigencia 2018, iniciando el cuatrimestre con una calificación de 41%, en el segundo cuatrimestre 68% y finalizando vigencia con un 70%.



EMCALI EICE ESP en su compromiso de generar transparencia y garantizar el ejercicio del control social , a través de la apertura en la información, presenta la Rendición de Cuentas, a sus Grupos de interés a través de : El Informe de Gestión 2017, el Informe de Sostenibilidad, realizado bajo la metodología GRI- G4 en la cual se evidencia la generación de valor para los grupos de interés con acciones económicas, ambientales y sociales encaminadas al propósito empresarial enmarcado en la Sostenibilidad, mediante la contribución al desarrollo de territorios sostenibles y competitivos.

Grupo de Interés	Principales Mecanismos de Relacionamento para la rendición de cuentas	Principales Temas
Junta Directiva y Gerencia General	Reunión de Junta Directiva.	Presentación de resultados económicos, sociales y ambientales.
Estado	Reuniones e informes de Junta Directiva.	Presupuesto e inversiones.
Proveedores	Informes y reportes a entidades del estado.	Logros alcanzados.
Comunidad	Encuentro con Alcaldes y Concejos municipales	Gestión Organizacional.
Clientes y usuarios	* Encuentro anual de proveedores y contratistas *Respuesta a inquietudes y PQR	*Contratación. *Acciones de mejoramiento de la entidad.
Contratistas	Publicación en página web	Gestión del talento humano.
Empleados Emcali	Encuentro con trabajadores con la comunidad de Cali, Yumbo y Puerto Tejada	Metas alineadas con los objetivos estratégicos.

# INFORME FINAL DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO AÑO 2018



## SEGUIMIENTO DE ENERO AL 30 ABRIL DEL 2018

Gerencia: DIRECCION DE PLANEACION CORPORATIVA  
 Vigencia: 2018  
 Fecha de Seguimiento: ABRIL  
 Fecha de Publicación: MAYO 16 DEL 2018

### MACRO PROCESO ESTRATEGICO Y DE EVALUACION-PLANEACION Y EVALUACION ESTRATEGICA

LINEAMIENTOS	ACTIVIDADES	Responsables	Fecha máxima	Indicador	% de Avance	Observaciones Abril 2018
Definir los parámetros para la rendición de cuentas	1-Se definio Programas LOS TERRITORIOS PROGRESAN CON TIGO con la Alcaldía de Cali. 2. Se elaborara el informe de Rendicion de Cuentas del año 2017	1. Alta Gerencia, Responsabilidad Social y Area de Comunicaicones. 2. Direccion de Planeación Corporativa.	1. Programas del 2018. 2. Diciembre 2018	1. Meta: 12 reportes al año Resultado: Publicación semanal en la pagina de Emcali de lo realizado. 2. Informe de Rendicion de Cuentas Publicado.	100%	Para dar cumplimiento a lo solícitoa por los Grupos de Interes el Gerente cuenta con el acompañamiento de los funcionarios de la empresa.
Evaluación y retroalimentación a la Gestion - Establecimiento de espacios de Diálogos participativos	Fortalecer la Política de Comunicaciones, orientada hacia una imagen corporativa que genere valor para los Grupos de Interés en el componente	Alta Gerencia	Dic-18	Meta: Política fortalecida	70%	Con el Plan Estrategico Corporatavio 2018-2023 se definen los parametros y alcance de la comunicación en Emcali.



## **Introducción**

El siguiente informe muestra la gestión realizada entre septiembre 3 y diciembre 11 de 2018, sobre el Plan de Trabajo establecido para el componente No. 4 “*Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano*” de las Estrategias de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Igualmente, ilustra el avance de la Política de Servicio al Ciudadano, con base en la herramienta autodiagnóstico incluida en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

### **1. Desempeño General del Plan de Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano**

El Plan de la vigencia 2018, contempló un total de once (11) actividades, distribuidas por subcomponente, en el segundo cuatrimestre con base en los autodiagnósticos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG- se analizó para el *subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención, las actividades 1) Identificar el estado de las categorías de accesibilidad y usabilidad de la página Web y 2) Establecer plan de trabajo para cierre de brechas relacionadas con accesibilidad y usabilidad de la página web* y se determinó que estas pasan a lo relativo a Gobierno Digital, por lo que, se retiran de este plan y finalmente, quedan nueve (9) actividades cuyo desempeño general cerró en 85%.

Tabla 6 Relación de actividades por subcomponente

# INFORME FINAL DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO AÑO 2018



Subcomponente	Actividades Programadas	Responsables	Meta o producto	Fecha máxima	Indicador
<b>Subcomponente 1. Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico.</b>	Establecer herramientas de consulta instantánea, bajo la perspectiva de Business Intelligence –BI-, alrededor de los datos de gestión de las PQR's, con el fin de optimizar el proceso de toma de decisiones de la Alta Dirección.	Dirección de Operaciones Comerciales / Dirección Atención al Cliente / Gerencia de Area de Tecnología de la Información	Construcción de al menos un (1) reporte por BI	Tercer cuatrimestre 2017	100%
<b>Subcomponente 2. Fortalecimiento de los canales de atención.</b>	Realizar encuesta de satisfacción por uso de canales (personalizado, telefónico y virtual).	Dirección de Atención al Cliente.	Obtener una calificación promedio de satisfacción de 4 (satisfecho), iniciando con la medición producto telecomunicaciones.	Tercer cuatrimestre 2018	100%
	Adicionar pregunta de uso o satisfacción por información sobre tramites y procedimientos de la página web.	Coordinación Comunicaciones	Al menos el 80% de menciones positivas	Segundo cuatrimestre 2018	0%
	Terminar diseño del Módulo de PQR, con orientación a que también se use para APPs (posteriormente solicitar presupuesto).	Gerencia de Area de Tecnología de la Información Dirección de Atención al Cliente.	Diseño del Módulo de PQR	Tercer cuatrimestre 2018	72%
<b>Subcomponente 3. Talento Humano.</b>	Realizar capacitaciones en temas de servicio al cliente (1) Gestión de PQR's. 2) Gestión de Trámites. 3) Gestión de solicitudes. 4) Realizar ventas de utilities y telecomunicaciones. 5) Realizar la retención de clientes de telecomunicaciones. 6) Atención telefónica. 7) Protocolo de Servicio al Cliente	Gerencia de Gestión Humana y Activos. Dirección de Atención al Cliente.	70% de capacitaciones programadas. LB: 7 capacitaciones	Tercer cuatrimestre 2018	100%
<b>Subcomponente 5. Relacionamiento con el ciudadano.</b>	Caracterizar a los ciudadanos - usuarios - grupos de interés y revisar la pertinencia de la oferta canales, mecanismos de información y comunicación empleados por la entidad.	Dirección Comercial / Dirección de Responsabilidad Social / Dirección de Atención al Cliente	Revisar y actualizar caracterización / segmentación usuarios	Tercer cuatrimestre 2018	65%
	Fortalecimiento del relacionamiento interinstitucional	Dirección de Responsabilidad Social	Cantidad de acompañamiento de programas	Tercer cuatrimestre 2018	100%
	Propiciar espacios de sensibilización sobre uso eficiente y seguro de los servicios públicos	Dirección de Responsabilidad Social	Capacitaciones a grupos de interés.	Tercer cuatrimestre 2018	100%
	Mesas de trabajo con grupos de interés organizados para socialización de obras y atención de requerimientos relacionados con el servicio.	Dirección de Responsabilidad Social	Cantidad de mesas de trabajo	Tercer cuatrimestre 2018	100%
<b>PROMEDIO</b>					<b>85%</b>

## 2. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

### 2.1 Subcomponente

#### 1 - Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico.

##### 2.1.1 Herramientas de Consulta Instantánea

- **Actividad:** Establecer herramientas de consulta instantánea, bajo la perspectiva de Business Intelligence –BI-, alrededor de los datos de gestión de las PQR's, con el fin de optimizar el proceso de toma de decisiones de la Alta Dirección.
- **Avance:** 100%
- **Observación:** Esta actividad cerró en el segundo cuatrimestre de 2018.

### 2.2 Subcomponente 2 – Fortalecimiento de los canales de atención

#### 2.2.1 Encuestas de Satisfacción por Uso de Canales

- **Actividad:** Realizar encuesta de satisfacción por uso de canales (personalizado, telefónico y virtual).
- **Avance:** 100%
- **Observación:** La actividad inició ejecución desde el primer cuatrimestre, es decir quedó implementada de acuerdo con los parámetros establecidos en el Régimen de Protección al Usuario, artículo 5 de la Resolución CRC- 5197 de agosto 30 de 2017, en los canales de atención personalizada, telefónica y virtual.  
La encuesta se aplica una vez terminada la atención de los productos de comunicaciones, preguntándole al usuario: *¿Cuál es su nivel de satisfacción general con la atención recibida en este medio de atención?*

Los resultados al tercer trimestre de 2018, fueron los siguientes:

Mes	Canal Telefónico			Canal personalizado			Canal virtual		
	Universo	Muestra	NSU	Universo	Muestra	NSU	Universo	Muestra	NSU
Enero	78038	24339	4	10539	1385	4	69	12	3
Febrero	63038	20684	4	9316	1262	4	39	14	4
Marzo	71845	23695	4	7628	1744	4	30	11	3
Abril	79895	26093	4	9223	1940	4	21	12	4
Mayo	84727	27074	4	8941	1373	4	29	14	4
Junio	74876	22628	4	7685	1031	4	18	9	3
Julio	70490	22210	4	5591	1344	4	29	9	3
Agosto	76366	24223	4	5895	657	4	27	16	4
Septiembre	70967	22382	4	4887	1553	5	33	10	4

Fuente: Dirección de Atención al Cliente

Tabla 8 Escala de calificaciones

Calificación	1	2	3	4	5
Identificación	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Insatisfecho Ni satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho

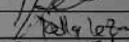
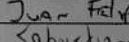
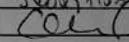
Fuente: Resolución CRC 5197

Teniendo en cuenta que se solicitó entregar informes de cierre al 12 de diciembre, no se especifican los resultados del último trimestre los cuales se procesarían en enero de 2019.

### 2.2.2 Evaluar satisfacción por información de trámites en portal corporativo

- **Actividad:** Adicionar pregunta de uso o satisfacción por información sobre trámites y procedimientos de la página web.
- **Avance:** 0%.
- **Observación:** No se ejecuta por problemas del portal corporativo, el plan de acción a cargo de la Gerencia de Área de Tecnología de la Información es separar el contenido estático del transaccional, para estabilizar el portal y garantizar continuidad e identificar la aplicación que causa las interrupciones o caídas del sistema. Ver registro asistencia agosto 14 de 2018.

Ilustración 11 Registro Asistencia Definición Pruebas Portal Corporativo

	ASISTENCIA				
	CODIGO: 267P01F001			VERSIÓN: 2	
FECHA: Agosto 14 / 18					
HORA: 11:30 AM					
LUGAR: Oficina Veronica Sandoval - GTI					
TEMA: Ruedas Portal Cooperativo					
ITEM	NOMBRE COMPLETO	EMPRESA / DEPENDENCIA	TELEFONOS	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
1	Antonio José Rodríguez	GTI/DSI	3149937603	ajrodriguez	
2	Emmanuel Ospina	DSI	—	emospina	
3	Kelly Lizama	arc. caacres	3021	klizama	
4	Juan Felipe Sereela	COMUNICACIONES	3055	JFECERELA	
5	Sebastián Gómez Bulvar	GTI/DSI	3164593985	sgomez	
6	Ana Isabel García R	DAC	8714311	ai Garcia	
7					

Fuente: Dirección de Atención al Cliente

La actividad se incluye para continuar gestión en 2019.

### 2.2.3 Identificar el estado de las categorías de accesibilidad y usabilidad de la página web

- **Actividad:** Mediante el autodiagnóstico establecer el estado de las categorías de accesibilidad y usabilidad de la página web.
- **Avance:** 100%.
- **Observación:** Los criterios de accesibilidad y usabilidad, hacen parte del autodiagnóstico de Gobierno Digital, tercera Dimensión de MIPG, componente TIC para Gobierno Abierto, Indicadores de Proceso Logro: Transparencia, cuyo puntaje fue de 20,4 quedando identificado como Operativo Bajo.

El análisis del estado de estas variables se describió en el segundo cuatrimestre de 2018.

### 2.2.4 Establecer plan de trabajo para cierre de brechas relacionadas con accesibilidad y usabilidad de la página web

- **Actividad:** Con base en el autodiagnóstico la Gerencia de Área de Tecnología de la Información, establece un plan de trabajo.
- **Avance:** 100% Se cierra la actividad con el plan de trabajo formulado en el segundo cuatrimestre de 2018.

### 2.2.5 Módulo de PQR

- **Actividad:** Terminar diseño del Módulo de PQR, con orientación a que también se use para App's (posteriormente solicitar presupuesto).
- **Avance:** 72%.
- **Observación:** El líder del proyecto es la Gerencia de Área de Tecnología de la Información, el cambio de metodología implica un cambio en la forma de

medición, en la actualidad se mide por SPI (metodologías ágiles). A continuación, un resumen de los avances presentados:

Ilustración 12 Ficha Técnica del Proyecto

Item	Valor	Observación
Código del Proyecto	PL_Q99863_CRMPQR	
Nombre del Proyecto	Implementación de solución tecnológica para mejorar y automatizar el proceso gestionar PQR's	El proyecto busca centralizar el registr interacciones que realizan los peticion una sola base de datos, optim trazabilidad y mejorar y automat procesos de atención de PQR's tenie cuenta la normatividad vigente.
Link Sharepoint	<a href="https://emcaliesp.sharepoint.com/sites/CRMPQR">https://emcaliesp.sharepoint.com/sites/CRMPQR</a>	
Fecha actualización informe	Noviembre 15 de 2018	
Gestor de Proyecto	Diana María Sánchez Bustos	
Fase Actual del Proyecto	Exploración y Ejecución	

Fuente: Gerencia de Área de Tecnología de la Información

Ilustración 13 Cronograma del Proyecto

Nombre de tarea	Comienzo real	Fin real	% completado	IRF	% físico comp.	% Esperado al 15/11/2018	% Ejecutado al 15/11/2018
WBS - Proyecto CRMPQR	lun 02/10/17	NOD	18%	0	0%	25%	18%
* Fase I: Preparación (Conceptualización)	lun 02/10/17	vie 06/10/17	100%	0	0%	100%	100%
* Fase II: Exploración (Factibilidad)	lun 02/10/17	NOD	67%	0	0%	80%	67%
* Administración del Proyecto	lun 02/10/17	vie 02/11/18	100%	0	0%	100%	100%
* Procesos	vie 03/11/17	NOD	70%	0	0%	94%	70%
* Funcional	vie 28/09/18	NOD	29%	0	0%	41%	29%
* Gestión de Datos (Cargue Inicial)	mar 30/10/18	mié 14/11/18	100%	0	0%	100%	100%
* Técnico	vie 02/11/18	NOD	53%	0	0%	47%	53%
* Gestión del Cambio	vie 24/08/18	NOD	98%	0	0%	100%	98%
* Fase III: Ejecución	vie 31/08/18	NOD	9%	0	0%	16%	9%
* Gestión del Cambio	vie 31/08/18	NOD	13%	0	0%	22%	13%
* Funcional y Técnico	NOD	NOD	0%	0	0%	2%	0%
* Fase IV: Entrega	lun 01/10/18	NOD	6%	0	0%	6%	6%
* Gestión del Cambio	lun 01/10/18	NOD	10%	0	0%	10%	10%
Elaborar manuales de usuario	NOD	NOD	0%	0	0%	0%	0%
Elaborar manual técnico	NOD	NOD	0%	0	0%	0%	0%
* Capacitación y salida en vivo	NOD	NOD	0%	0	0%	0%	0%

Fuente: Gerencia de Área de Tecnología de la Información

- Observaciones al cronograma:  
SPI: 0,72
  - ✓ El proyecto presenta atraso en las actividades de diagramación de procesos en BPMN por los cambios en la asignación de los analistas de procesos y las varias contextualizaciones que se han requerido realizar.
  - ✓ El atraso en las actividades de definición y validación de historias de usuario.
  - ✓ Atraso en las actividades de modelo de datos, determinación del volumen de información y modelo de integración.
  - ✓ Atraso en la Creación y configurar instancia en la nube de Microsoft por la no activación de las suscripciones por parte de Microsoft.
  - ✓ También ha habido atraso en actividades de gestión de cambio por disponibilidad de presupuesto para la realización de talleres de sensibilización e intervención de clima laboral.

(Fuente: Gerencia de Área de Tecnología de la Información).

## 2.3 Subcomponente 3 – Talento Humano

### 2.3.1 Capacitaciones en temas de servicio al cliente

- **Actividad:** El Área Funcional Gestión del Conocimiento, con base en presupuesto contrató: 1) Gestión de PQR's y 2) Gestión de Trámites, en esta última se incluyó lo de ventas; no se contrata Gestión de solicitudes y retención de clientes y atención telefónica. 3) Protocolo de Servicio al Cliente, se solicita para apertura en e-learning para el mes de septiembre de 2018. De siete (7) temas se pasan a tres (3) para ejecución.
- **Avance:** 100%.
- **Observación:** Cursos citados para ser realizados entre noviembre y diciembre de 2018 a través de la plataforma e-learning.

Ilustración 14 Ingresos a cursos a través de e-learning





Fuente: Plataforma e-learnig

Adicional a estas capacitaciones virtuales planeadas para la vigencia 2018, se logró realizar a nivel presencial un taller de “Actualización Normativa”, con una intensidad de 24 horas, en las cuales participaron 37 personas, el taller estuvo a cargo del Jefe de Departamento de Regulación.

**INFORME FINAL DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO  
AÑO 2018**



EMCALI		REGISTRO DE ASISTENCIA				
CODIGO: 191P02/001F002		VERSION: 1				
TEMA: ACTUALIZACIÓN NÓRMATIVA						
HORA: 7:30 AM						
FECHA: Diciembre 04 de 2018						
No.	REGISTRO	NOMBRES Y APELLIDOS	GERENCIA	UBICACION (LUGAR DE TRABAJO)	TELEFONO	FIRMA
1	2749	JUAN CARLOS DELGADO PERDOMO	GERENCIA DE AREA COMERCIAL Y GESTION AL CLIENTE	La Plata	4186	<i>[Signature]</i>
2	2922	ALEXANDRA ECHEVERRY ECHEVERRY	GERENCIA DE AREA COMERCIAL Y GESTION AL CLIENTE	CA Valle L.	4168	<i>[Signature]</i>
3	3893	LUZ MARY GUERRERO MONTOYA	GERENCIA DE AREA COMERCIAL Y GESTION AL CLIENTE	CA. Los Hornos	4293	<i>[Signature]</i>
4	4070	EDGAR EDUARDO HEDMONT GARCIA	GERENCIA DE AREA COMERCIAL Y GESTION AL CLIENTE	INCAPACITADO		
5	4544	NELSY LOPEZ PAZ	GERENCIA DE AREA COMERCIAL Y GESTION AL CLIENTE			
6	7189	CARMEN MALENA PUENTES VARGAS	GERENCIA DE AREA COMERCIAL Y GESTION AL CLIENTE	CA CAJAMA	4286	<i>[Signature]</i>
7	7337	GISELA NEFER RADA LOZANO	GERENCIA DE AREA COMERCIAL Y GESTION AL CLIENTE	CA CAJES y PROTECTORIA	8994189	<i>[Signature]</i>
8	8120	ARGENIS RUIZ MARTINEZ	GERENCIA DE AREA COMERCIAL Y GESTION AL CLIENTE	La Florida	3020	<i>[Signature]</i>
9	8768	FERNANDO TRUJILLO MOPAN	GERENCIA DE AREA COMERCIAL Y GESTION AL CLIENTE	La Hora	4177	<i>[Signature]</i>
10	8774	LIBIA FERNANDA TRUJILLO FLOREZ	GERENCIA DE AREA COMERCIAL Y GESTION AL CLIENTE	CA CAM	8994257	<i>[Signature]</i>
11	8796	MARIA ISABEL TREJOS GOMEZ	GERENCIA DE AREA COMERCIAL Y GESTION AL CLIENTE	Versalles	8994253	<i>[Signature]</i>
12	20552	DOPA ELENA DUQUE MORA	GERENCIA DE AREA COMERCIAL Y GESTION AL CLIENTE	La Florida	3016	<i>[Signature]</i>
13	20611	CARLOS ALBERTO MARTINEZ RESTREPO	GERENCIA DE AREA COMERCIAL Y GESTION AL CLIENTE	VEDALES	8994144	<i>[Signature]</i>
14	20695	LUZ MARINA CASTILLO VILLALBA	GERENCIA DE AREA COMERCIAL Y GESTION AL CLIENTE	Colon	4155	<i>[Signature]</i>
15	20809	AMANDA BORRERO HURTADO	GERENCIA DE AREA COMERCIAL Y GESTION AL CLIENTE	Florida	8994438	<i>[Signature]</i>
16	20890	MIGUEL JOSE MONDRAGON DARAVIÑA	GERENCIA DE AREA COMERCIAL Y GESTION AL CLIENTE	CAJES y PROTECTORIA	8994145	<i>[Signature]</i>
17	584	JANETH ARIAS GARCÉS	GERENCIA DE AREA COMERCIAL Y GESTION AL CLIENTE	CAM	5347	<i>[Signature]</i>

# INFORME FINAL DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO AÑO 2018

REGISTRO DE ASISTENCIA						
EMCALI		CODIGO: 191F02I001F002			VERSION: 1	
TEMA: ACTUALIZACION NORMATIVA						
HORA: 7:30 AM						
FECHA: Diciembre 04 de 2018						
No.	REGISTRO	NOMBRES Y APELLIDOS	GERENCIA	UBICACION (LUGAR DE TRABAJO)	TELEFONO	FIRMA
18	20541	FRANCISCO JOSE TORRES ROZO	GERENCIA DE AREA COMERCIAL Y GESTION AL CLIENTE			
19	20438	JAVIER SERNA	GERENCIA DE AREA COMERCIAL Y GESTION AL CLIENTE			
20	20425	OLGA ELENA JIMENEZ ARENAS	GERENCIA DE AREA COMERCIAL Y GESTION AL CLIENTE			
21	20535	WILLIAM GAVIRIA GONZALEZ	GERENCIA DE AREA COMERCIAL Y GESTION AL CLIENTE	INCAPACITADA La Flora	4273	<i>[Firma]</i>
22	2491	SORAYA MILENA CAICEDO MUÑOZ	GERENCIA DE AREA COMERCIAL Y GESTION AL CLIENTE			
23	4675	ORLANDO LEUDO MINOTA	GERENCIA DE AREA COMERCIAL Y GESTION AL CLIENTE	PQR	4380	<i>[Firma]</i>
24	5414	PAULO CESAR MINA	GERENCIA DE AREA COMERCIAL Y GESTION AL CLIENTE	PQR	4345	<i>[Firma]</i>
25	5871	BLANCA NANCY MAYOR MARTINEZ	GERENCIA DE AREA COMERCIAL Y GESTION AL CLIENTE	PQR Fls	4296	<i>[Firma]</i>
26	6962	LEONEL VALENCIA CAJAO	GERENCIA DE AREA COMERCIAL Y GESTION AL CLIENTE	PQR Fls	4297	<i>[Firma]</i>
27	20234	LUZ EILEN DIAZ MONTERO	GERENCIA DE AREA COMERCIAL Y GESTION AL CLIENTE	La Fls - PQR	4166	<i>[Firma]</i>
28	20553	KAREN VIVIANA ALBAN MAYO	GERENCIA DE AREA COMERCIAL Y GESTION AL CLIENTE			
29	2418	LORENA COPETE RODRIGUEZ	GERENCIA DE AREA COMERCIAL Y GESTION AL CLIENTE	La Fls	4124	<i>[Firma]</i>
30	20472	CHRISTIAN CARMONA GUILINDO	GERENCIA DE AREA COMERCIAL Y GESTION AL CLIENTE	CAMP 1	4407	<i>[Firma]</i>
31	20824	XIMENA MARIA MAGDALENA OSORIO	GERENCIA DE AREA COMERCIAL Y GESTION AL CLIENTE	CAM P1	5488	<i>[Firma]</i>
32	20063	DIEGO FRANCISCO VICTORIA LOPEZ	GERENCIA DE AREA COMERCIAL Y GESTION AL CLIENTE	Fls P-3	4375	<i>[Firma]</i>
33	20426	LILIANA PATRICIA GUEVARA	GERENCIA DE AREA COMERCIAL Y GESTION AL CLIENTE	Fls P3	432	<i>[Firma]</i>
34	8986	GLORIA CECILIA TORON JARAMILLO	GERENCIA DE AREA COMERCIAL Y GESTION AL CLIENTE	Fls P3	4344	<i>[Firma]</i>

REGISTRO DE ASISTENCIA						
EMCALI		CODIGO: 191F02I001F002			VERSION: 1	
TEMA: ACTUALIZACION NORMATIVA						
HORA: 7:30 AM						
FECHA: Diciembre 04 de 2018						
No.	REGISTRO	NOMBRES Y APELLIDOS	GERENCIA	UBICACION (LUGAR DE TRABAJO)	TELEFONO	FIRMA
35	2168	SONIA STELLA CHAVEZ SALAMANCA	GERENCIA DE AREA COMERCIAL Y GESTION AL CLIENTE	PQR	8994197	<i>[Firma]</i>
36	2488	MARGA DALILA BELALGAZAR	GERENCIA DE AREA COMERCIAL Y GESTION AL CLIENTE	PQR	8994237	<i>[Firma]</i>
37	20415	ANGÉLICA MARTÍNEZ CONDE	GERENCIA DE AREA COMERCIAL Y GESTION AL CLIENTE	CAM	8994101	<i>[Firma]</i>

## **2.4 Subcomponente 5 – Relacionamiento con el ciudadano.**

### **2.4.1 Caracterización de grupos de interés**

- **Actividad:** Caracterizar a los grupos de interés
- **Avance:** 100%

Se unificó metodología de caracterización de partes interesadas a nivel corporativo y se realizó la caracterización de 18 grupos de interés y 92 actores, Los grupos caracterizados fueron los siguientes:

- 1) Clientes/usuarios.
- 2) Clientes/usuarios potenciales
- 3) Gobierno Corporativo
- 4) Entes de Control y Vigilancia.
- 5) Gremios y otras organizaciones
- 6) Competidores
- 7) Colaboradores(as)
- 8) Jubilados
- 9) Sindicatos
- 10) Comunidad (sociedad)
- 11) Academia
- 12) Medios de comunicación
- 13) Proveedores
- 14) Sistema financiero (Artículo 1 Estatuto Orgánico del Sistema Financiero Colombiano)
- 15) Instituciones del Sistema de Seguridad Social
- 16) Otras Entidades del Estado
- 17) Aliados estratégicos

Los grupos priorizados en el marco de la gobernanza fueron los siguientes:

- 1) *Vocales de control*
- 2) *Concejo de Cali*
- 3) *Presidencia de la República*
- 4) *Veedores*
- 5) *Municipio de Cali (Propietario)*
- 6) *Empleados Públicos*
- 7) *Congreso de la República (Senado y Cámara)*
- 8) *Organizaciones de base: JAC, JAL*
- 9) *Altas Cortes*
- 10) *Sindicatos T.O.*
- 11) *Sindicatos E.P.*
- 12) *Junta Directiva*
- 13) *Trabajadores Oficiales*
- 14) *Entidades Financiadoras*
- 15) *Alta Dirección*
- 16) *Bancos*

De igual forma se realizaron los ajustes propuestos a la herramienta de “Caracterizar a los ciudadanos”, se implementó el mapa social, propuesto por la Dirección de Responsabilidad Social, para identificar aspectos socioeconómicos de los usuarios proyectos que se desarrollan en las comunidades, infraestructura de servicios públicos con que cuentas e identificación de los actores que intervienen estas comunidades.

#### **2.4.2 Caracterización de usuarios**

- **Actividad:** Caracterizar a los usuarios
- **Avance:** 65%.
- **Observación:** La caracterización de grupos de interés cerró en el cuatrimestre anterior con un 100%.

La Dirección Comercial planea entregar la caracterización / segmentación de usuarios, con corte a diciembre 31 de 2018, a continuación, los avances a diciembre 10 de 2018:

*“Para la caracterización de usuarios se consideró importante iniciar con una investigación sobre empresas con razones jurídicas iguales o similares a EMCALI. Para ello se empezó con el negocio de Energía, con el fin de identificar cómo tienen segmentados sus usuarios y así tener un referente. Se tomaron 3 empresas a nivel internacional y 3 nacionales de las cuales se extrajo información como estrategia corporativa, valoración en el mercado, segmentación (comercial y tarifaria) y su puesta en escena al usuario final (personas y empresas).*

*Lo anterior, proporciona información valiosa de cara a la caracterización de usuarios de EMCALI ya que, en el momento que se realice la política de segmentación de clientes vaya acorde a los estándares y tendencias vigentes. En el momento se terminó el estudio con el negocio de energía y se está consolidando la data del negocio de acueducto y alcantarillado.*

*Cuando se haya completado el benchmark se procederá a realizar el estudio de clientes de EMCALI y así expedir la Política de Segmentación para servicios públicos domiciliario (se exceptúa al negocio de las Telecomunicaciones el cual ya cuenta con su propia política de segmentación dado que es un negocio con una dinámica distinta). A su vez se incluye el estudio de negocios de mayor crecimiento con el fin de forjar el portafolio integrador el cual tiene mucho que ver con la caracterización de nuestros usuarios” (Fuente: Dirección Comercial).*

#### **2.4.3 Fortalecimiento del relacionamiento interinstitucional.**

En cumplimiento de esta actividad, se atendieron alrededor de 702 ciudadanos / usuarios de los servicios públicos de EMCALI en los siguientes programas:

- 1) **Recorrido con el alcalde:** Se acompañaron dos (2) recorridos donde participaron el Alcalde, el Gerente General y la Directora de Responsabilidad Social, don se revisaron obras de mantenimiento y ampliación de redes en la comuna 21. El barrio Potrero Grande: Polideportivo Arboledas, Tecno centro y el CDI El Nido Potrero Grande, Centro de Salud, IE Nuevo Amanecer, de estos recorridos participaron 19 líderes.

Ilustración 16 Recorrido con el Alcalde “Los territorios progresan contigo”



- 2) **Audiencias Ciudadanas:** Se realiza una audiencia en el barrio Potrero Grande Comuna 21 a la cual asisten 12 personas beneficiarios del Proyecto Hogares Sostenibles.
- 3) **Encuesta Mínimo Vital:** se realizan catorce encuestas a usuarios que solicitan el mínimo vital en las comunas 21, 16, 15, 14, 12, 11, 7, 3 y 2. En estas visitas se realiza la encuesta socioeconómica a los peticionarios, se verifica en terreno su situación económica y envía los resultados a área Jurídica de Emcali para que evalúe dichos resultados y determine el procedimiento a seguir.
- 4) **Programa TIOs:** Se participa de siete (7) jornadas que adelanta la Alcaldía de Santiago de Cali en cumplimiento del programa TIOs al cual asisten 91 personas de las comunas 13 y 14. Durante estas jornadas se realizan reuniones, recorridos y atienden requerimientos de la comunidad relacionados con la prestación de los servicios públicos que brinda Emcali.
- 5) **Ferias de Servicios:** Se acompañaron seis (6) ferias de servicios en las comunas 19, 13, 11, 10, 7 y 6, las cuales asisten 566 usuarios. Dichas ferias fueron citadas por la secretaria de participación ciudadana para brindar información a la población acerca de los servicios que presta nuestra empresa y la importancia del ahorro en los servicios públicos.

#### **2.4.4 Propiciar espacios de sensibilización sobre uso eficiente y seguro de los servicios públicos**

Se brindó capacitación a 1623 usuarios de las comunas 22, 21, 20, 19, 2, 1,4, el los corregimientos de Guanabanal, y los municipios de Yumbo y la Dolores Palmira, estudiantes del Sena de Bogotá, estudiantes del Instituto Técnico Colombiano Salud Ocupacional y la Universidad Pedagógica de Bogotá. En estas jornadas se trabaja con los usuarios de los siguientes grupos de interés:

- 1) Una (1) jornada en el corregimiento Guanabanal, donde participan 54 personas, en ella se realiza Capacitación a Madres del ICBF del Corregimiento Guanabanal conjunto con Asoacuaguanabanal, en el Uso Racional del Agua, su proceso de Potabilización y además el Tratamiento a las Aguas Residuales.

- 2) Dos (2) jornadas en la comuna 21 a las cuales asisten 489 usuarios en las cuales, se capacitan habitantes del barrio Pizamos en temas relacionados con la afectación que sufren los canales de aguas lluvias por la mala disposición de los residuos sólidos en apoyo la UAESPM y se participa en la jornada educativa para erradicación de punto crítico de basuras en inmediaciones de canal de aguas residuales.
- 3) Dos jornadas en la comuna 1 a las cuales asisten 53 usuarios, en las cuales se realiza la actividad programada centro de Innovación Social, como parte del proceso de ahorro de servicios en el AHDI, es la 1era actividad en URA y URE.
- 4) Una (1) Jornada en la comuna dos en la cual se capacita en URE y URA.
- 5) Empresas: se realiza capacitación en uso eficiente del servicio a 772 usuarios de las empresas Coomeva Edificio Seres, Hotel Serenuty Stay, Baxter, hospital Club Noe, Productos Dancali, Intergrafic de Occidente y Al Día Logística.
- 6) Colegios: Se brinda capacitación en uso racional del servicio a 154 estudiantes de INEM grado 10 y CDI El Paraíso. En estas jornadas se realizan talleres educativos relacionados la potabilización del agua y el uso eficiente a los niños del CDI y sus docentes y, ciclo urbano del agua.



Fuente: Dirección de Responsabilidad Social

- 7) PTAR-C: Se realiza recorrido por la Planta de tratamiento de aguas residuales y brinda capacitación dirigida en tratamiento a las aguas residuales domesticas de la ciudad de Cali, incidencia en la calidad y sostenibilidad de la fuente abastecedora (Rio Cauca). La conciencia y la ética del ser humano frente al medio ambiente a 58 estudiantes del [redacted] Técnico Colombiano Salud Ocupacional y la Universidad Pedagógica de Bogotá [redacted]

#### **2.4.5 Mesas de trabajo con grupos de interés organizados para socialización de obras y atención de requerimientos relacionados con el servicio.**

En cumplimiento de esta actividad se atienden 617 usuarios habitantes de las comunas 22, 20, 21, 19, 17, 15, 14, 13, 11, 8, 7, 6, 5, 4, 2, 1, en 91 jornadas de trabajo con líderes y comunidad en general, con los cuales se realizan las siguientes acciones:

- 1) **Socialización de planes y programas:** En cumplimiento de esta actividad, se realizan tres (3) jornadas de socialización a la cuales asisten 26 líderes del barrio Potrero Grande, a quienes se informa la continuación del proyecto Hogares Sostenibles, Se realiza grupo focal con beneficiarios del proyecto Hogares Sostenibles donde se recopiló información relacionada con la experiencia en prueba piloto.  
Esta será entregada al Departamento Comercial de Energía para dar continuidad al proyecto y realiza reunión de socialización del Proyecto Hogares Sostenibles con clientes seleccionados para el proyecto.
- 2) **Socialización de Obras:** como parte del apoyo que la DRS presta a las UEN, se realizan 2 socializaciones de obra, en las comunas en las comunas 14 y 8, a las cuales asisten 56 beneficiarios de la obra.
  - Obra CANAL FIGUEROA: se realizó la presentación de los detalles de la obra a los habitantes beneficiados de la obra de mejoramiento hidráulico con entubamiento y recubrimiento del canal.
  - Se realiza la socialización de la obra de reposición de acueducto a el barrio el troncal ( industrial sec I) con la presentación del equipo de ingenieros contratistas e interventor .
- 3) **Mesas de Trabajo:** se realizan 37 mesas de trabajo con 435 líderes de las comunas 22, 21, 20, 19, 14, 13, 12, 8, 5, 4, 1 y el corregimiento de navarro, para tratar temas relacionados con:
  - Altos consumos
  - normalización del Servicio.
  - acciones a desarrollar en el marco del proyecto PRAE
  - ciclo urbano del agua
  - acuerdos de pagos mas flexibles según su condición de trabajadores independientes en sector de reciclaje callejero.
  - Uso Eficiente de SP
  - alerres de formulación de proyectos, entre otros aspectos de interés para los usuarios (ver cuadro en excel)
- 4) **Requerimientos:** Se atienden 30 requerimientos, presentados por líderes de la JAL y JAC de las comunas 22, 21, 19, 17, 13, 7, 2, 1 a esta Dirección, dado que la respuesta entregada a través de PQR no satisficase sus expectativas, no resuelve la necesidad del peticionario.

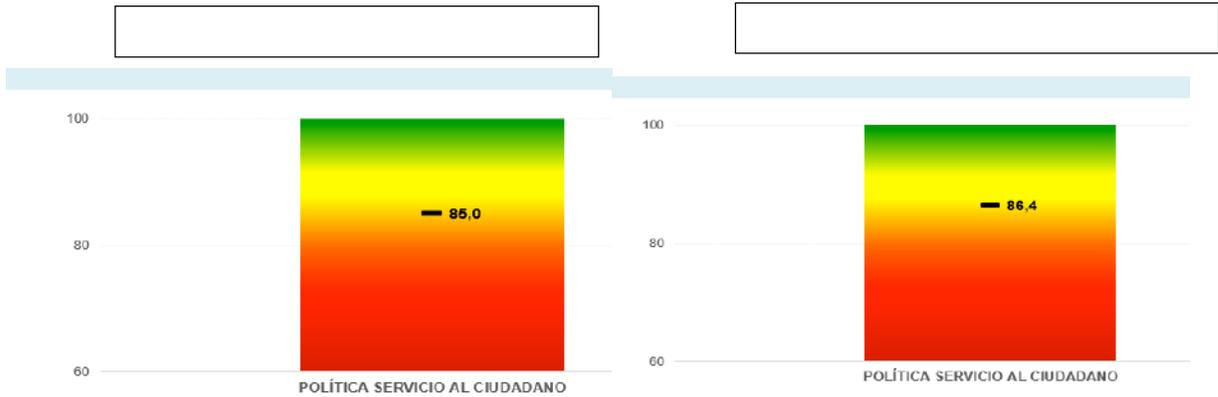
Cuatrimestre I y II

Cuatrimestre III

### 3. PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO

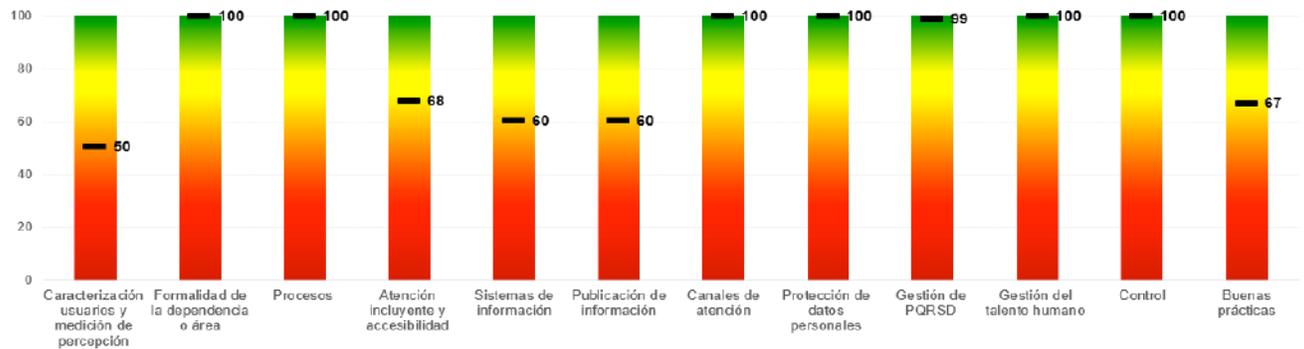
#### 3.1 Análisis de categorías

Con base en los autodiagnósticos establecidos por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG–, para Servicio al Ciudadano se midió el desempeño por cuatrimestre con los siguientes resultados:



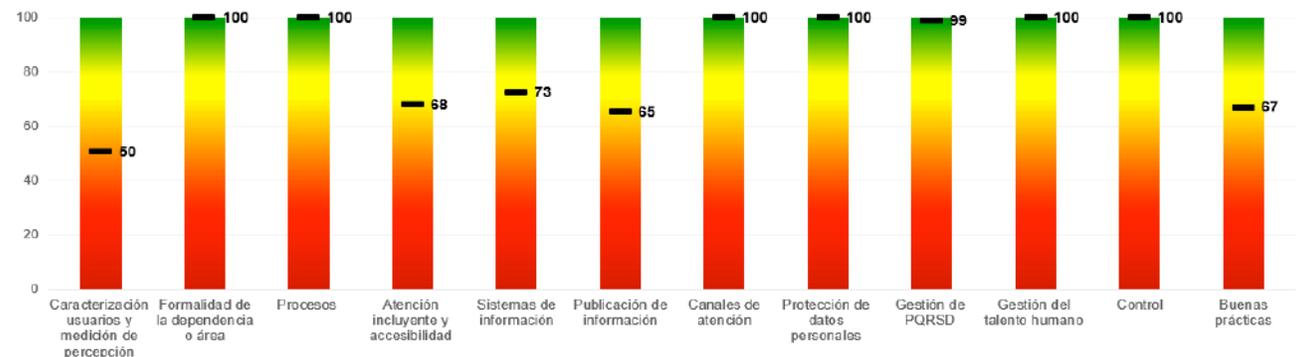
Cuatrimestre I y II

**Calificación por categorías:**



Cuatrimestre III

**Calificación por categorías:**



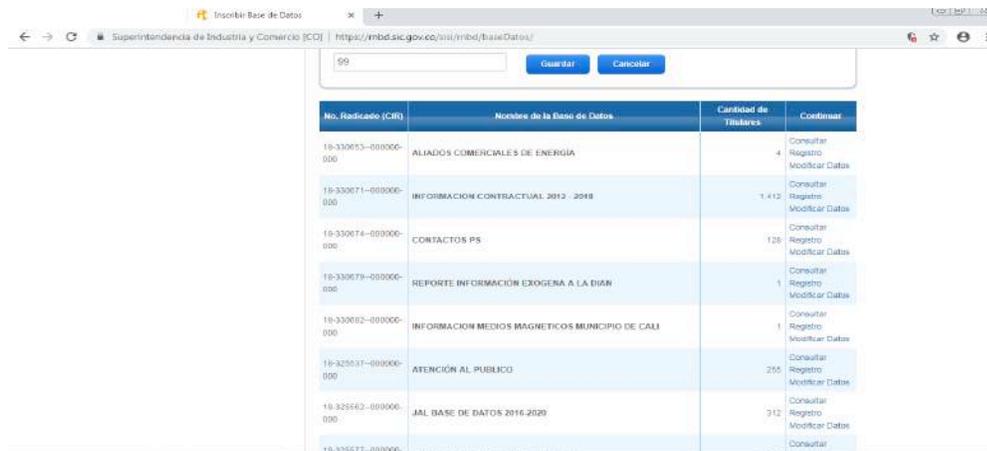
# INFORME FINAL DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO AÑO 2018

## 3.2 Categorías que mejoraron el desempeño

### 3.2.1 Sistemas de información:

Variable: “La entidad habilitó consulta en línea de bases de datos con información relevante para el ciudadano”.

Sobre el Registro Nacional de Base de Datos: A la fecha se han grabado alrededor de cien (100) bases de datos e inscrito unas ochenta (80) de ellas. La grabación ocurre cuando se transcribe en la página la información que describe cada base de datos y la inscripción ocurre cuando esta información es ratificada ante la SIC, quedando ya como parte del repositorio nacional, siendo objeto de revisión y auditoría permanente por parte de la Superintendencia. A la fecha la consulta se realiza con clave.



No. Radicado (CR)	Nombre de la Base de Datos	Cantidad de Filas	Continuar
18-33065-00000-000	ALIADOS COMERCIALES DE ENERGÍA	4	Consultar Registro Modificar Datos
18-33067-00000-000	INFORMACION CONTRACTUAL 2012 - 2018	1.412	Consultar Registro Modificar Datos
18-33067-00000-000	CONTACTOS PS	128	Consultar Registro Modificar Datos
18-33069-00000-000	REPORTE INFORMACIÓN EXOGENA A LA DIAN	1	Consultar Registro Modificar Datos
18-33082-00000-000	INFORMACION MEDIOS MAGNETICOS MUNICIPIO DE CALI	1	Consultar Registro Modificar Datos
18-32537-00000-000	ATENCIÓN AL PÚBLICO	255	Consultar Registro Modificar Datos
18-32542-00000-000	JAL BASE DE DATOS 2016-2020	712	Consultar Registro Modificar Datos
18-32557-00000-000			Consultar



REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS

Inscribir Base de Datos

En esta sección se escribe la cantidad de bases de datos con información personal respecto de las cuales el Responsable realiza Tratamiento, que deben inscribirse de manera independiente cada una. Este número se puede modificar posteriormente, en caso de ser necesario. Para iniciar la inscripción, se debe editar el registro correspondiente a cada base de datos ingresando por la opción "Continuar Registro". Una vez finalice el registro de una base de datos, podrá realizar modificaciones o actualizaciones ingresando por la opción "Modificar Datos" que aparecerá en las bases de datos finalizadas y se generará un consecutivo del primer número de radicado, para lo cual debe "Finalizar el Registro de Información" nuevamente. Si desea consultar el registro de la base de datos, puede hacerlo por la opción "Consultar Registro", la cual también aparece una vez se finaliza el registro de información, siempre y cuando no se inicie ninguna modificación. Ayuda

Historicos Reporte de Novedades

Cantidad de Bases de Datos a Registrar

99 Guardar Cancelar

### 3.2.2 Publicación de información

Se publica en el portal corporativo la información solicitada de la siguiente manera:

- Botón de Transparencia:  
<http://www.emcali.com.co/transparencia>.

- Mecanismos para la atención al ciudadano y Localización física y horarios de atención:  
<http://www.emcali.com.co/web/guest/canales-de-atencion-al-usuario>.
- Carta de Trato Digno al Usuario:  
<http://www.emcali.com.co/documents/20143/133282/Carta+de+trato+digno+al+usuario+EMCALI>.
- Informe de PQR's:  
<http://www.emcali.com.co/documents/20143/220889/Informe+PQR+semestre+I.pdf/2a1d2c2-f1f8-5d29-eb32-c35aa693c69e>

### 3.3 Categorías con plan de acción

Las categorías con desempeño inferior al 85% y su análisis preliminar o plan de acción son las siguientes:

Categoría	Variable	Calificación	Plan de acción
<b>Caracterización usuarios y medición de percepción</b>	La entidad ha realizado caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos	50	Caracterización de usuarios y ciudadanos a cargo de la Dirección Comercial de la Gerencia de Área Comercial y Gestión al Cliente, se aplaza la entrega de la caracterización - segmentación del segundo al tercer cuatrimestre del año 2018 (diciembre 31 2018). Se reiteró el cumplimiento de la tarea con memorando 6200896602018
<b>Caracterización usuarios y medición de percepción</b>	La entidad determina, recopila y analiza los datos sobre la percepción del cliente o usuario, con respecto a los trámites y procedimientos de cara al ciudadano.	1	Inventariar cuantos tipos de datos hay que recopilar para la solicitud de diseño de encuestas y medios de realización.
<b>Atención incluyente y accesibilidad</b>	La entidad efectúa ajustes razonables para garantizar la accesibilidad a los espacios físicos conforme a lo establecido en la NTC 6047	50	Es importante indicar que dentro de los espacios donde EMCALI atiende a sus usuarios, se cuentan los Centros de Administración Local Integrada CALI's, los cuales dependen directamente de la Alcaldía de Santiago de Cali, por lo que, las acciones no dependen de EMCALI y tampoco son de corto plazo. Las acciones se determinarán a partir de la entrada en vigor de "Cali Distrito Especial, Deportivo, Cultural, Turístico, Empresarial y de Servicios (Ley 1933 de 2018)", dado que esto reconfigura o redistribuye la situación actual pensada en comunas donde en cada una existe un CALI.
<b>Publicación de información</b>	El sitio web cuenta con información dirigida a diferentes grupos de población	1	Con memorando 6000879792018 de diciembre 4 de 2018, se solicitó a la Dirección Comercial, enviar a la Coordinación de Comunicaciones, información sobre eventos y actividades dirigidas a los clientes.
<b>Buenas Prácticas</b>	La entidad ofreció la posibilidad de realizar peticiones, quejas, reclamos y denuncias a través de dispositivos móviles	1	En la actualidad la Gerencia de Área de Tecnología de la Información, está gestionando el proyecto "Implementación de solución tecnológica para mejorar y automatizar el proceso gestionar PQR's - PL_Q99863_CRMPQR", el cual tiene una fecha proyectada de terminación entre el 2019 y 2020, una vez culminada esta etapa se establecería el plan de trabajo para establecer un dispositivo móvil por parte de EMCALI.

## Conclusiones

- 1) El Plan de Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano 2018, cerró actividades en un 82%.
- 2) El autodiagnóstico de la Política de Servicio al Ciudadano inicio con un puntaje de 85% y cerró en 86,4%.
- 3) Las actividades que tienen brechas tanto en el Plan de Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano como de la Política de Servicio al Ciudadano, quedan incorporadas en el Plan 2019.
- 4) No se incluyen acciones específicas para accesibilidad en puntos de atención, dado que los CALI's son propiedad del Municipio, se esperan decisiones con la implementación de "Cali Distrito Especial".



### **Antecedentes**

Con el propósito de implementar una política orientada a reducir la producción documental en papel y a gestionar eficientemente la información, privilegiando el documento electrónico, en el marco de la Directiva Presidencial conocida como CERO PAPEL, la empresa tiene la obligación constitucional, legal y reglamentaria de establecer mecanismos que permitan alcanzar metas medibles, en el corto, mediano y largo plazo.

La iniciativa de Cero Papel es entendida a mejorar la eficiencia en la administración pública, generando economía en los procesos y fortaleciendo transparencia de los procesos administrativos, a través de la transición hacia una gestión electrónica de documentos, que no solo supone controlar el trámite de un documento desde su producción hasta su disposición final, sino agruparlos en expedientes, series, subseries documentales, cuya clasificación y organización se debe establecer a partir de las Tablas de Retención Documental.

En tal sentido, EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI – EMCALI EICE ESP, comprometida con la eficiencia administrativa, fortalezca el gestor de información empresarial, incluyendo el presente componente No. 5 bajo el título de “MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN”, orientado a la implementación de un sistema electrónico que permita el intercambio de comunicaciones oficiales electrónicas pero siempre dentro de los esquemas previstos en el Programa de Gestión Documental. Por lo anterior y teniendo en cuenta la necesidad de la empresa de cambiar su anterior herramienta Docunet que, por su obsolescencia y debilidades en el uso y trazabilidad de documentos sin contar con flujos de trabajo, la empresa decidió modernizar por una solución integral, robusta y escalable, que cumpla con los requerimientos técnicos y legales vigentes, siguiendo con lo establecido en los procedimientos e instructivos de Gestión Documental, adoptados dentro del Sistema de Gestión de Calidad de EMCALI, que gestione la información eficientemente y administre la información en tiempo real.

### **Contratación**

De conformidad con el proyecto de implementación de un aplicativo de gestión documental, la empresa a través de un proceso de competencia abierta contrato con la firma SONDA DE COLOMBIA para adquirir e implementar una solución (ONBASE) integral, robusta y escalable que cumpla con los parámetros técnicos y legales vigentes, siguiendo con lo establecido en los procedimientos e instructivos de Gestión Documental adoptados dentro del Sistema de Gestión de Calidad de EMCALI, el cual inicio el 30 de diciembre y su plazo de ejecución establecido es de ocho meses,

realizándose las siguientes macro actividades compuestas de actividades más detalladas:

- ✓ Levantamiento de requerimientos del software y la estructura de las Tablas de Retención Documental.
- ✓ Revisión y aprobación los flujos de correspondencia externa, interna y de tutelas, definidos en los términos del contrato.
- ✓ Definición de índices para cada tipo documental, lo que permitirá hacer un proceso de indexación organizado y una consulta más eficiente de los documentos.
- ✓ Definición de la matriz documental.
- ✓ Revisión y aprobación del Diseño Técnico
- ✓ Migración de los tipos documentales que integran la serie Historias Laborales, se encontraron muchas inconsistencias en el contenido de los índices, unos por estar trocados entre ellos, otros por no tener uniformidad en su escritura, o incluso campos sin valor, labor que fue realizada desde el 15 de mayo hasta el 02 de junio, en total fueron ajustados 776.400 registros.
- ✓ Revisión y aprobación modelamiento de flujos en ambiente de producción.
- ✓ Pruebas de funcionalidad
- ✓ Capacitaciones a líderes de todas las gerencias sobre la funcionalidad, implementación de flujos y composición de documentos.
- ✓ Publicación de Manuales de usuario final
- ✓ Capacitación Usuarios Finales - Funcional
- ✓ Definición estratégica de la Implementación en producción escalonadamente
- ✓ Integración Firma Digital
- ✓ Instalación en ambiente de producción
- ✓ Acompañamiento al proceso del aplicativo en producción

### **Beneficios Implementación ONBASE**

La Gestión Documental se define como las estrategias, herramientas y métodos utilizados para capturar, gestionar, almacenar, preservar y difundir contenidos y documentos relacionados con los procesos organizativos. Es decir, la gestión del ciclo de vida de la documentación desde su creación, su gestión, su paso normalizado al archivo, su publicación y, finalmente, su preservación y eliminación, indistintamente que se presenten en formato papel o electrónico, como un flujo de trabajo, una base de datos o incluso un correo electrónico.

Los beneficios que tiene inherentes la implantación de Expedientes Electrónicos con OnBase, son:

- Mayor productividad. Eficacia y eficiencia en la búsqueda y recuperación de documentos y expedientes. Acceso rápido y seguro a la información de la empresa reduciendo los tiempos de búsqueda de información y por consiguiente de respuesta.

- Ahorro de Costes. En general se reducen los espacios donde preservar la documentación, ya que no está en papel, con los diferentes ahorros que esto también lleva asociados (archivar, imprimir, fotocopiar, buscar,...)
- Ahorro de Tiempo. Al tener toda la documentación en un solo repositorio y con las mismas reglas de descripción, creación, clasificación, captura, etc. toda la documentación es más fácil de encontrar y recuperar, agilizando las tareas dentro de la organización y de respuestas a los clientes. Además al ser ya un documento electrónico también se gana tiempo evitando todo el proceso de archivado de los documentos físicos.
- Homologación. En muchas ocasiones una misma tarea puede ser realizada de diferentes maneras por diferentes personas, dependencias... que imposibilitan poder medirlas de una forma eficaz. Con un gestor documental como OnBase, se pueden unificar los procedimientos para realizar todas las tareas, estableciendo un mismo modelo para toda la empresa, esto permitirá poder cuantificar los resultados de dichas tareas. Además si estas tareas se generan desde el gestor documental, llegará el momento que todos los trámites dentro de la organización sean electrónicos, desapareciendo en gran medida el uso de papel.
- Mejora en los procesos. La automatización de los procesos permite el control del propio proceso y de los documentos que se generan en ellos, lo que mejora los tiempos de tramitación y gestión. Esto provoca un aumento de la eficacia del trabajador además de poder gestionar la trazabilidad y auditoría de todos los procesos de trabajo de la empresa.
- Reducción del riesgo profesional. Manejar grandes volúmenes de papel implica un riesgo de perderlo, duplicarlo, el deterioro... e incluso siniestros... y si hablamos de documentación sensible o restringida con mayor razón. OnBase, tiene las medidas de solución antes estos riesgos, con la premisa de decir adiós al papel.
- Movilidad. OnBase está desarrollado como plataforma 100% web para poder adaptarse y cumplir con este requisito, pudiendo acceder a tus documentos desde cualquier dispositivo que se conecte a la red permitiendo estar conectados en cualquier momento y en cualquier lugar.
- Preservación a largo plazo de los documentos electrónicos. Con OnBase la información estará disponible durante todos los años de vida del documento a salvo de los cambios tecnológicos que se produzcan en ese tiempo ya que asegurará el contenido de los mismos independientemente del momento de recuperación y del formato con el que se conservó.
- Contribuye al acercamiento entre EMCALI y los Usuarios.
- Permite de manera efectiva, sencilla y práctica analizar los diferentes trámites y procedimientos, a fin de obtener una información consistente, necesaria y suficiente para facilitar la relación con los usuarios y lograr la coherencia entre las funciones y los procedimientos.
- Propende a una Empresa moderna, democrática y transparente como instrumento para optimizar el desarrollo del Plan Estratégico 2018-2023.
- Facilitar la eficiencia y eficacia en la gestión administrativa como elemento fundamental en la relación EMCALI/Usuarios.

- Fomentar los principios constitucionales atinentes a la buena fe, moralidad, eficiencia, eficacia, transparencia, economía, celeridad y coadyuvar al desarrollo de la política cero papel.
  - **Ahorro de energía para producir papel.**
  - **Reducción de la materia prima consumida** (árboles talados): Por cada tonelada de papel reciclado se ahorra en madera el equivalente a 12 árboles.
  - **Ahorro de agua:** ahorra un 80% de agua con respecto a la producción a partir de fibra virgen

### **Estrategias para la Implementación De ONBASE**

A través de un proceso de licitación la herramienta que se seleccionó fue OnBase y las estrategias adoptadas para el uso de la herramienta, entre otras, fueron:

- Oficializar que a partir del 2 de enero de 2018, todos los memorandos y oficios que la Empresa deba producir con ocasión de sus funciones se enumeraran con el único número radicador que arroja la herramienta OnBase, desapareciendo los libros radicadores que se utilizaron hasta el 31 de diciembre de 2017.
- Retener el documento físico original ingresado por Ventanilla Única y asignarlo a través de la herramienta al Jefe del Área competente para el trámite de respuesta.
- Tramitar con un Ente Certificador como CERTICAMARA, la firma digital de los Directivos de la Empresa para que los documentos que se produzcan se manejen electrónicamente a través de la herramienta OnBase.
- Concentrar toda la información física de la Empresa en el Departamento de Gestión Documental, organizando y custodiando los expedientes que comprenden el archivo de gestión de las Dependencia de EMCALI.
- Taller de Gestión del Cambio dirigido a los Directivos de la Empresa (Gerentes, Directores y Jefes de Departamento) como parte del aprendizaje, motivación y manejo de inteligencia emocional en los colaboradores para facilitar el proceso de sensibilización en el cambio tecnológico que reemplaza el documento físico por el electrónico.
- Sensibilización a todo el personal asistencial mediante pautas publicitarias, dando a conocer la herramienta de gestión de documentos que responde de forma corporativa a las necesidades y problemas de la gestión de la información dentro de la Empresa, con carácter abierto y dinámico y aporta soluciones que incluyen todo el ciclo vital de los documentos, gestionando los diferentes soportes documentales existentes en la Empresa.
- Capacitación por grupos en el uso de la herramienta, mostrando sus diferentes funcionalidades que nos permite replantear el significado y alcance tradicional de

los documentos convirtiéndolos en un elemento clave y fundamental para la toma de decisiones con un alto valor intrínseco.

- Capacitación personal en el manejo de la herramienta, realizando en producción el ejercicio de gestión de documentos en cada uno de los flujos modelados.
- Acompañamiento telefónico para la producción de documentos a todas las Áreas.
- Soporte funcional a través de correos electrónicos, solucionando errores en la producción documental electrónica.
- Para la adquisición de los equipos que deben cambiarse con las especificaciones técnicas requeridas que soporten la herramienta OnBase, se realizó un diagnóstico arrojando que en cantidad de 493 equipos deben ser renovados en tecnología y se le notificó a las áreas que deben presupuestar para la compra de estos equipos a través de la Gerencia de Tecnología de la Información.

### **Avance**

En relación con el Plan de trabajo del Departamento de Gestión Documental, diseñado con base en los lineamientos del MECI, se realizó el seguimiento a los indicadores para evaluar la mejora en el proceso.

### **RESULTADO DE INDICADORES PROPUESTOS SUB PROCESO SISTEMAS DE GESTIÓN DOCUMENTAL:**

**Implementación de un aplicativo de Gestión Documental**, como Sistema que permitirá la Gestión Estratégica de la Información, Gestión del Conocimiento y Gestión de las Comunicaciones oficiales, fomentando a su vez la política cero papel privilegiando el documento electrónico, siguiendo con lo establecido en los procedimientos e instructivos de Gestión Documental adoptados dentro del Sistema de Gestión de Calidad de EMCALI.

Durante todo el año 2018 desde el Departamento de Gestión Documental se han adelantado diferentes estrategias de implementación como capacitaciones y acompañamiento en sitio a funcionarios de todas las gerencias y dependencias sobre la funcionalidad, implementación de flujos y composición de documentos. Adicional al acompañamiento físico y visitas en sitio se ha brindado apoyo telefónico y remoto, soporte funcional a través de correos electrónicos y atención de requerimientos e incidentes a través de la herramienta gestora de la Gerencia de Tecnología de Información.

Durante el trimestre de octubre a diciembre se capacitaron 33 funcionarios de la empresa como se evidencia en los listados de asistencia, para un total a la fecha de 1616 funcionarios, de todos los niveles de la empresa (directivo, profesional, técnico, asistencial, contratista y aprendices SENA) y de todas las dependencias.

Así mismo para facilitar el aprendizaje y el uso adecuado de la herramienta se dispuso en el aplicativo Daruma el manual de usuario final por cada flujo de trabajo y funcionalidades de la herramienta, de fácil comprensión para todos los servidores públicos de la entidad.

Por otro lado, teniendo en cuenta que la estructura del aplicativo OnBase son las Tablas de Retención Documental, las cuales definen el asocio de los documentos producidos y archivados electrónicamente, el Departamento concentro esfuerzos en la realización de talleres a todas las dependencias de la empresa para la actualización de tablas de retención documental, explicando la metodología dada por el Archivo General de la Nación, y su funcionalidad permitiendo una organización técnica de expedientes adecuada y lógica conforme a las funciones y competencias de cada dependencia.

Así mismo considerando la implementación de una herramienta de esta naturaleza, transversal a toda la organización que implica un cambio cultural en el manejo de la información para nuestra empresa, es determinante el compromiso, participación y uso del aplicativo de todos los funcionarios y contratistas de la empresa, por lo que el Departamento de Gestión Documental ha implementado estrategias de gestión de cambio, como la realización de talleres a todos los directivos por parte de un experto en el tema, la publicación de píldoras en la intranet, carteleras, etc., de igual manera con el apoyo de la Dirección Ambiental se diseñó y realizó campaña “Cero Papel”, una estrategia de socialización del agrado de los funcionarios, con un mensaje acorde a los lineamientos de gestión del documento electrónico, de cero papel, y tips ambientales que permitió impactar culturalmente a los funcionarios participantes.

Adicionalmente se continúa con la realización de mesas de trabajo con las áreas para tratar anomalías, aclarar funcionalidades y tomar acciones de mejora en caso de ser necesario, así como la realización de capacitaciones personalizadas.

Además de estas actividades el Departamento realiza seguimiento al aplicativo Onbase, en cuanto al uso y depuración de bandejas de los funcionarios, enviando comunicaciones y correos a los funcionarios con el fin de generar cultura para que los documentos surtan el trámite electrónico y se empiecen a gestionar en tiempo real sin necesidad del físico, a la fecha se enviaron aproximadamente

**Aprovechamiento de papel, cartón y plegadiza**, a través de la ejecución del contrato de venta y destrucción de material reciclable, se han realizado 3 recolecciones para un total de 2946 kilos entre cartón, papel y plegadiza equivalentes a \$ 1.425.490 Como beneficios a parte del dinero producto de la venta del papel (70% calidad de vida laboral y 30% programa de GD); EMCALI obtiene Certificado de destrucción y Certificado ambiental.

Teniendo en cuenta que **la organización técnica de los expedientes** se debe realizar conforme a la estructura de las Tablas de Retención Documental y, considerando que la mayoría de tablas se encontraban desactualizadas, el Departamento de Gestión Documental se encuentra realizando talleres conforme al cronograma publicado con personal directivo, profesional y asistencial de las áreas para que realicen la actualización. Una vez actualizadas serán avaladas por el Comité de Archivo y serán cargadas en la herramienta Onbase. A la fecha se han capacitado 79 dependencias de la empresa que corresponde al 91% de todas las dependencias de la empresa.

El valor agregado que se obtiene con **una TRD actualizada se puede definir en la facilidad del manejo de la información**, que permiten proporcionar a nuestros clientes internos y externos un servicio eficaz y eficiente, garantizan la selección y conservación de los documentos que tienen carácter permanente, y regulan las transferencias de los documentos en las diferentes fases de archivo.

De acuerdo al cronograma de trabajo establecido con el área de calidad, **se actualizaron en el aplicativo Daruma los procedimientos, instructivos y formatos del subproceso de Gestión Documental** donde se incluye lo relacionado a la gestión de los documentos electrónicos a través de Onbase, obteniendo los siguientes resultados:

- De tener 46 documentos de calidad, pasamos a 27, simplificando procedimientos, instructivos, formatos y guías.
- Se tuvo especial cuidado en la elaboración de esos documentos, para que sean de fácil comprensión e implementación.
- Se encuentran publicados en la herramienta Daruma para su consulta.
- Adicionalmente se actualizó el Manual de Operación de la Aplicación OnBase de fácil comprensión.

Ya todos los documentos se encuentran publicados en el aplicativo Daruma.

### **GESTION DE RIESGOS**

Perdida, deterioro, deficiente almacenamiento u organización de la documentación en archivo de gestión, en archivo central e histórico.

Deterioro y pérdida de información por el almacenamiento en instalaciones inadecuadas e inseguras de los Archivos de Gestión.

- Adicional a la centralización de documentación que se está realizando desde el Departamento de Gestión Documental de todos los archivos de gestión vigencia 2018 y de las transferencias primarias de los años anteriores, se está realizando digitalización e indexación en el aplicativo de Gestión Documental OnBase de

todos los contratos vigencia 2018 que se encuentran en custodia del Centro Único de Información, igualmente de acuerdo al diagnóstico y al presupuesto de los metros lineales de la documentación que se encuentra custodiada en el Centro Único de Información, se envió ficha de requerimiento a la Gerencia de Abastecimiento para que se empiece a realizar la inteligencia de mercado del trámite contractual para la digitalización e indexación en el aplicativo OnBase, esto con el fin de salvaguardar además del físico también electrónicamente los documentos. Conviene mencionar que el Centro Único de Información cuenta con las condiciones técnicas exigidas por el Archivo General de la Nación y se proyecta para el próximo año un proceso de valoración documental con el fin de aplicar Tablas de Retención Documental y liberar espacio.

- De acuerdo al cronograma de transferencias se ha realizado permanente acompañamiento a las áreas, revisando la organización técnica de los expedientes. Entre otros beneficios esta centralización permite organizar técnicamente y custodiar los expedientes en las tres etapas de su ciclo vital, liberar espacios en las dependencias de la empresa, proteger el patrimonio documental y la memoria institucional de la empresa.
- Inadecuada identificación de destinatarios de comunicaciones oficiales recibidas en la organización.
- De acuerdo al cronograma de trabajo establecido con el área de calidad, se realizó revisión y ajuste a los procedimientos, instructivos y formatos del subproceso de Gestión Documental donde se incluye lo relacionado a la gestión de los documentos electrónicos a través de Onbase, así como el manual de usuario de Onbase donde se detallan los flujos y las tareas de operación, con el fin de tramitar los documentos en tiempo real.
- Adicionalmente el equipo de trabajo de Ventanilla Única diariamente alimenta un listado maestro que permite evidenciar los asuntos de mayor solicitud y relacionar la dependencia competente, la serie, subserie y tipo documental asociado para que la radicación sea más efectiva.

### **Retos**

El uso del aplicativo se fortalecerá en la medida que los funcionarios tengan pleno conocimiento de la utilización de los flujos y la integración que los documentos en los expedientes electrónicos conforme a las Tablas de Retención Documental, así mismo con la implementación de la firma digital se suprimirá la impresión del documento en la correspondencia interna, generando además de resultados en la reducción de papel, eficiencia y transparencia en los procesos con la gestión de los documentos en tiempo real, para facilitar y estimular el conocimiento y uso del aplicativo ONBASE en toda la empresa se realizarán tareas relacionadas con:

**INFORME FINAL DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO  
AÑO 2018**

---

- ✓ Capacitaciones
- ✓ Diseño e implementación E-learning
- ✓ Fortalecimiento a través de estrategias publicitarias
- ✓ Puesta en producción de firmas digitales
- ✓ Integración ONBASE con otros aplicativos de EMCALI.
- ✓ Establecer sinergia con plataformas tecnológicas de otras entidades.

**Antecedentes**

EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI – EMCALI EICE ESP, comprometido con la transparencia, la integridad y la prevención de la corrupción, alineado con las directrices impartidas por el señor Alcalde del Municipio de Santiago de Cali, aprobó a través de su Representante Legal y Gerente General el día 30 de enero de 2018, incluir el presente componente No. 6 bajo el título de “OTRAS INICIATIVAS”. La Estrategia consistió en el “Diseño e Implementación de la propuesta del componente No. 6 Declaración de Compromisos por la transparencia y la prevención de la corrupción”. Dentro del lineamiento No. 3, el cual consiste en adelantar todas las acciones necesarias para lograr, entre otros aspectos, la Declaración del compromiso por la transparencia, la integridad y la prevención de la corrupción al interior de EMCALI, se diseñaron y aprobaron tres actividades puntuales a saber:

**Actividad 1. Elaborar, suscribir y difundir Declaración de compromisos por la transparencia, alineado con el suscrito por la Alcaldía en julio de 2017.**

Esta actividad se despliega en dos tareas puntuales:

- a) Articular esfuerzos con la Secretaría de Gobierno del Municipio de Santiago de Cali, para actuar conjuntamente sobre política de transparencia. Esta actividad no se ha cumplido pues solamente se solicitó el documento de Declaración del compromisos por la Transparencia suscrito por el Municipio de Cali.
- b) Retomar, reforzar y hacer seguimiento a la declaración del compromiso por la transparencia la integridad y la prevención de la corrupción en EMCALI. El documento ya existe y se pasó a despacho para que fuera analizado, quedando atentos a las observaciones del superior.

La Meta o producto a su vez tiene definidos los siguientes indicadores:

- i. Número de reuniones conjuntas con la Secretaría de Gobierno, a través de su oficina de Transparencia. Número de reuniones sostenidas hasta la fecha = cero (0).
- ii. Número de declaraciones de Transparencia suscritas / Total de declaraciones de transparencia por alinear. Número de declaraciones suscritas = cero (0).

A la fecha, los funcionarios del Departamento de Regulación han participado en varias reuniones con el coordinador del componente, para definir alternativas para lograr el cumplimiento de la meta, entre otros.

Con relación a la DECLARACIÓN DEL COMPROMISO PARA LA TRANSPARENCIA, LA INTEGRIDAD Y LA PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN EN EMCALI EICE ESP, se procedió a solicitar el documento de declaración suscrito por el señor Alcalde de Cali, junto con el Secretario de Transparencia de la Presidencia de la República y algunos funcionarios del ente territorial, a mediados del año 2018.

Así las cosas, el Departamento de Regulación de EMCALI emitió un borrador de la mencionada declaración, la cual pretende alinearse con la que suscribió la Alcaldía y se remitió al coordinador del componente para su consideración, documento que será concertado con la Secretaria General de EMCALI, en primer término y posteriormente con el Gerente General.

El porcentaje de avance de esta actividad, a la fecha, 31 de diciembre de 2018 se encuentra en un 75% de ejecución pues el borrador de la DECLARACIÓN DEL COMPROMISO PARA LA TRANSPARENCIA, LA INTEGRIDAD Y LA PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN EN EMCALI EICE ESP, continúa a despacho de la SECRETARÍA GENERAL para ser analizado, aprobado y puesto en producción para EMCALI EICE ESP.

### **Actividad 2. Emisión de la Política Empresarial de transparencia y lucha contra la corrupción en EMCALI EICE E.S.P.**

Esta actividad se despliega en dos tareas puntuales:

- a) Elaborar proyecto de política, para discusión, análisis y aprobación al interior de EMCALI.
- b) Elaboración y suscripción del acto administrativo que la perfeccione. Una vez se tenga aprobada la versión definitiva, la política se suscribirá, al igual que la resolución que le otorgue soporte legal.

La Meta o producto a su vez tiene definidos los siguientes indicadores:

Producto: Política de prevención anticorrupción.

Indicadores: Porcentaje de avance de la política de prevención anticorrupción.

Fecha de cumplimiento: Se encuentra para aprobación del funcionario competente.

Se estima que el porcentaje de avance de esta actividad, a la fecha, se encuentra en un 75% de ejecución, ya que la mencionada política está elaborada, tomando como base los lineamientos y estrategias de gobernanza emitidos por la alta gerencia.

### **Actividad 3. Emisión de la Política para la declaración y trámite de los conflictos de interés.**

Esta actividad se despliega en dos tareas puntuales:

- a) Elaborar proyecto de política, para discusión, análisis y aprobación al interior de EMCALI.
- b) Elaboración y suscripción del acto administrativo que la perfeccione. Una vez se tenga aprobada la versión definitiva, la política se suscribirá, al igual que la resolución que le otorgue soporte legal.

La Meta o producto a su vez tiene definidos los siguientes indicadores:

Producto: Política para el trámite de los conflictos de interés.

Indicadores: Porcentaje de avance de la política.

Fecha de cumplimiento: Se encuentra para aprobación del funcionario competente.

Se estima que el porcentaje de avance de esta actividad, a la fecha, se encuentra en un 75% de ejecución.

Se ha hecho acopio de toda la información necesaria para la elaboración de la mencionada política, tomando como base los lineamientos y estrategias de gobernanza emitidos por la alta gerencia.

### **OTROS ASPECTOS DE EVALUACIÓN**

Ante la solicitud de la Dirección de Planeación Corporativa de información relacionada con los siguientes tres puntos, para elaborar la propuesta de estrategia y condiciones de éxito del PAAC del 2019, la cual será aprobada por el comité de Gerencia General.

#### **1. Evaluación del cumplimiento de la estrategia del año 2018 del componente No. 6 del PAAC, liderado por el Departamento de Regulación:**

*“6 COMPONENTE - OTRAS INICIATIVAS*

Efectivamente esta estrategia está plenamente instituida, persigue un fin de Ley pero requiere un refuerzo en el próximo año 2019, consistente en incluir la aprobación de los tres documentos en la agenda prioritaria del Despacho de la Secretaría General.

#### **2. De acuerdo a los resultados obtenidos enviar propuesta de estrategia del componente para el año 2019, dar continuidad a los planes, si es del caso.**

El Departamento de Regulación de EMCALI considera oportuno, dar continuidad de este componente para el año 2019, debido a que los tres documentos elaborados son de especial trascendencia para las estrategias de gobernanza trazadas por el Comité Directivo de EMCALI.

**3. Informe consolidado del año de lo planeado y ejecutado, con sus respectivas evidencias.**

El Departamento de Regulación a través de la rendición de los informes cuatrimestrales (este es el último) ha aportado los avances, incluidas las evidencias del componente No. 6, el cual en líneas generales planeó el 100% de las actividades a desarrollar y ha ejecutado el 75% de las actividades, quedando pendiente un 25% (aprobación) que deberá viabilizar su continuidad para el año 2019.

**GERENCIA HUMANA Y DE ACTIVOS**

Lineamiento: Código de Conducta para Proveedores y Contratistas de EMCALI

**Objetivo**

Elaborar el Código de Conducta teniendo en cuenta la Carta de presentación de la propuesta anexo manifiesto por parte de los proveedores – compromiso.

	LINEAMIENTOS	COMPONENTE
6.- Otras Iniciativas	Código de Ética	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Comité de Ética funcionando</li> <li>2. Soporte, seguimiento y evaluación del código de ética</li> </ol>
	Código de Conducta para proveedores y contratistas de Emcali	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elaborar el Código de Conducta teniendo en cuenta la Carta de presentación de la propuesta anexo manifiesto por parte de los proveedores. - compromiso.</li> </ol>
	Declaración de compromisos por la transparencia, la integridad y la prevención de la corrupción.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elaborar , suscribir y difundir Declaración de compromisos por la transparencia, alineado con el suscrito por la Alcaldía en julio de 2017.</li> <li>2. Política Empresarial de transparencia y lucha contra la corrupción en EMCALI EICE E.S.P.</li> <li>3. Política para la declaración y trámite de los conflictos de interés</li> </ol>

**Avance**

Para la elaboración del Código de Conducta para Proveedores y Contratistas se estableció el cronograma para la vigencia 2018, el cual se presenta a continuación:

No.	Actividad	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
1	Definir cronograma de trabajo	■									
2	Realizar benchmarking	■	■								
3	Realizar acuerdos con GAGHA y Secretaria General – Contratistas PS		■								
4	Proyectar propuesta del Código			■							
5	Revisar propuesta en Comité de Gerencia de Área				■						
6	Realizar ajustes				■						
7	Establecer Código de Conducta para Proveedores y Contratistas de EMCALI					■					
8	Publicar Código de Conducta						■				
9	Socializar Código de Conducta							■	■	■	

Cumpliendo el cronograma establecido al 30 de abril 2018, se han llevado a cabo las actividades que se planearon:

- Definición del cronograma de trabajo
- Ejecución Benchmarking
- Se realizó acuerdo de confidencialidad y estrategia con el componente OTRAS INICIATIVAS

También se cuenta con la propuesta del Código de Conducta, el cual será presentado posteriormente en reunión que se coordinará con las partes interesadas, lo anterior con el objetivo de recibir observaciones y así realizar ajustes al mismo.



Dentro de la estrategia de Diseño e Implementación de la propuesta del componente No. 6 Código de conducta de proveedores – Declaración de Compromisos por la transparencia y la prevención de la corrupción, la Gerencia de área Gestión Humana y Activos reporta:

**Lineamiento 1. Código de Ética. - Programa de consolidación de la gestión ética para EMCALI**

- El Plan Estratégico Corporativo 2018-2023 plantea en el Principio 4: “Empresa responsable socialmente, en el sentido de fortalecer la ética empresarial, la vinculación e impacto con la comunidad, mejorar la calidad de vida de sus empleados, ser responsable con el medio ambiente, relacionamiento permanente con la comunidad, en línea con los objetivos de desarrollo sostenibles de la ONU”.
- El Objetivo Especifico C1 contempla: “Construir e implementar el modelo sistémico de gobernanza corporativa con estándares internacionales que garanticen la eficacia empresarial, responsabilidad social, ambiental, legal, financiera y con transparencia hacia los grupos de valor y/o interés, y los mecanismos de control social y político”.

- Así mismo el Objetivo Específico F7 establece: “Consolidar la comunicación organizacional en EMCALI EICE ESP para contribuir a la consolidación de la estratégica corporativa”. Plantea como indicadores para la medición de este objetivo la difusión de los valores corporativos y el fomento de cultura organizacional.
- Por otra parte, en el plan de trabajo del Comité de Ética de EMCALI, para el año 2018, consideró la ejecución de una actividad que permitiera fortalecer los valores, mediante una actividad de formación, comunicación y sensibilización pedagógica en las sedes de la empresa; por lo que las pausas culturales se realizaron con personajes temáticos y escenas ambulantes, impactando al personal a través de un mensaje claro, directo, sencillo y con una amplia cobertura.
- Adicionalmente el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, concibe en su primera dimensión al talento humano como: “el activo más importante con el que cuentan las entidades y, por lo tanto, como el gran factor crítico de éxito que les facilita la gestión y el logro de sus objetivos y resultados. El talento humano, es decir, todas las personas que laboran en la administración pública, en el marco de los valores del servicio público, contribuyen con su trabajo, dedicación y esfuerzo al cumplimiento de la misión estatal, a garantizar los derechos y a responder las demandas de los ciudadanos”.

En consecuencia y de acuerdo con el cumplimiento a lo definido en el PEC, MIPG, Plan de Trabajo de la Gerencia de Área Gestión Humana y Activos y en el Plan de Trabajo del Comité de Ética de la Empresa, se deben generar estrategias a fin de fortalecer los valores mediante procesos de formación, comunicación y sensibilización a través de intervenciones en las sedes de la empresa con la presencia de personajes temáticos y escenas ambulantes llevando un mensaje de forma didáctica que impulse el cumplimiento y aprehensión de los valores de manera clara, sencilla y con un mayor porcentaje de cobertura.

Durante el último cuatrimestre de 2018, se llevan a cabo las siguientes acciones:

1. Desarrollo de Seminario Formación en Ética Empresarial dictado por la Universidad Javeriana y dirigido al nivel jerárquico directivo de la empresa (Gerentes, Directores, Jefes de Departamento y Coordinadores)

Esta capacitación tuvo por objetivos:

- a) Propender que los servidores públicos dimensionen la importancia de asumir los valores corporativos desde la experiencia personal, reconocer los compromisos morales que le competen como servidor público y apropiarse de algunas herramientas que le ayuden a tomar mejores decisiones en sus funciones
- b) Conocer las disposiciones y orientaciones pertinentes con su naturaleza legal como son la Constitución Política de Colombia, el Modelo Estándar de Control Interno (MECI), el Código Disciplinario Único y el Estatuto Anticorrupción, entre otros.

El sujeto ético

- Introducción: mapa del proceso formativo
- Condiciones del Sujeto ético-Moral: Libertad, autonomía, responsabilidad.
- Herramienta metodológica: estudio de casos

Claves de la ética pública y para los negocios

- Bienes internos y externos: Reconocimiento del marco institucional: misión, visión, principios y valores
- Pertenencia, participación y otras actuaciones de los servidores públicos
- Estudio de caso: Participación en actos inmorales

Ética aplicada

- Principios fundamentales desde la Confianza y la Honestidad
- Estudio de casos: comunicación de la verdad/ manejo de dinero

Marco contextual y conceptual: responsabilidad social (talento humano y medio ambiente

- Estudio de casos: Justicia en las relaciones empresariales
- Cierre: Criterios para el buen gobierno

Agosto de 2018: Adicionalmente y teniendo en cuenta la aplicación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, la Gerencia de área Gestión Humana y Activos adelanta autodiagnóstico de la política de Integridad, lo anterior teniendo en cuenta que la empresa deberá en el marco del modelo de gobernanza migrar a este concepto armonizándolo con la gestión ética.

Como estrategia de Interiorización la Gerencia de área Gestión Humana y Activos apuesta por la realización de actividades denominadas Pausas Culturales de Valores, siendo una nueva forma de llegar a los servidores públicos de EMCALI.

Es así como, se resaltan las siguientes acciones realizadas en los meses de noviembre y diciembre de 2018:

En la ejecución de las jornadas culturales participaron un total 630 Servidores Públicos de los diferentes niveles jerárquicos de la Empresa, así como contratistas y aprendices de las siguientes sedes de la empresa:

- COLON
- TELECONTROL
- CAES
- CALLE 13
- NAVARRO
- GUABITO
- ALCANTARILLADO
- CAM
- BOULEVARD
- LIMONAR
- SAN FERNANDO
- DIESEL
- RIO CAUCA
- PUERTO MALLARINO
- PTAR
- LA FLORA

Así mismo, se aplicó una encuesta de satisfacción e impacto de la jornada al 35% de los participantes (220 Servidores Públicos), de los cuales el 100% calificó como excelente la jornada.

Se ejecutó el 100% del presupuesto establecido para la socialización e interiorización de valores asignado para la vigencia 2018, de cinco millones de pesos (\$5.000.000.00), soportado en el CDP No. 201803211 del 8 de junio de 2018.

## REGISTROS FOTOGRAFICOS



**Indicadores:** % de Servidores Públicos Impactados en Socialización e Interiorización de Valores Éticos

Formula:  $(\text{No. de servidores públicos impactados en la socialización e interiorización de los valores éticos} / \text{No. Total de servidores públicos a impactar con la socialización e interiorización de los valores éticos}) * 100$

**INFORME FINAL DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO  
AÑO 2018**



(630 servidores públicos impactados /740 servidores públicos a impactar) \*100%=85% de servidores públicos impactados en jornadas de socialización e interiorización de valore éticos de EMCALI EICE ESP.

**GERENCIA DE ABASTECIMIENTO EMPRESARIAL**

Para la elaboración del Código de Conducta para Proveedores y Contratistas se estableció el cronograma para la vigencia 2018, el cual se presenta a continuación:

Subcomponente 3. Declaración de compromisos para la Transparencia, la integridad y la prevención de la corrupción				
<b>Actividad:</b> 2) Política Empresarial de transparencia y lucha contra la corrupción en EMCALI EICE E.S.P. <b>Tarea:</b> a) Elaborar proyecto de política b) Suscripción del acto administrativo que la perfecciona. <b>Meta o producto:</b> Política de prevención anticorrupción <b>Indicadores:</b> Porcentaje de avance de la política de prevención anticorrupción <b>Fecha de cumplimiento:</b> Agosto 31 de 2018	Secretaría General- Departamento de Regulación	Se participó en mesas de trabajo para la definición de las actividades a adelantar para la producción y puesta en marcha de la política, se elaboró el cronograma de actividades, asumiendo el compromiso de tener lista la política a más tardar a 31 de agosto de 2018.	5%	Ninguna

Subcomponente 3. Declaración de compromisos para la Transparencia, la integridad y la prevención de la corrupción				
<b>Actividad:</b> 1) Elaborar, suscribir y difundir Declaración de compromisos por la transparencia, alineado con el suscrito por la Alcaldía en julio de 2017. <b>Tarea:</b> a) Articular esfuerzos con la Secretaría de Gobierno del Municipio de Santiago de Cali, para actuar conjuntamente sobre política de transparencia. b) Retomar, reforzar y hacer seguimiento a la declaración de compromiso por la transparencia de EMCALI y prevención de la corrupción. <b>Meta o producto:</b> <b>Indicadores:</b> a) # de Reuniones conjuntas. b) #Declaraciones de Transparencia Suscritas / Total de Declaraciones de Transparencia por alinear. <b>Fecha de cumplimiento:</b> Agosto 31 de 2018	Secretaría General- Departamento de Regulación	Una vez se obtuvo del Municipio de Santiago de Cali copia de la DECLARACIÓN suscrita por el Alcalde de Cali, se procedió a elaborar la versión inicial de la DECLARACIÓN de EMCALI. En discusiones al interior de la Secretaría con el Departamento de Regulación, se determinó definir mesas de trabajo para afinar el documento. Una vez se tenga el documento final será puesto a consideración de la alta Gerencia de EMCALI, el cual una vez aprobado, proceder a la suscripción de la DECLARACIÓN y la difusión del mismo al interior de EMCALI y la comunidad en general.	30%	Ninguna

**INFORME FINAL DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO  
AÑO 2018**



No.	Actividad	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
1	Definir cronograma de trabajo	■									
2	Realizar benchmarking	■	■								
3	Realizar acuerdos con GAGHA y Secretaria General – Contratistas PS		■								
4	Proyectar propuesta del Código			■							
5	Revisar propuesta en Comité de Gerencia de Área				■						
6	Realizar ajustes				■						
7	Establecer Código de Conducta para Proveedores y Contratistas de EMCALI					■					
8	Publicar Código de Conducta						■				
9	Socializar Código de Conducta							■	■	■	

Cumpliendo con el avance de las actividades establecidas en el cronograma, a la fecha el documento Código de Conducta para Proveedores y Contratistas de EMCALI EICE ESP, se encuentra vigente en la página de Emcali y en el aplicativo DARUMA codificado 252G001. Igualmente se realizaron las respectivas socializaciones.

A continuación se visualiza la publicación del documento en DARUMA, el cual está vigente desde el 14 de Septiembre 2018.

Estado Maestro de Documentos

Documentos / Listado Maestro de Documentos

ODIGO DE CONDUCTA PARA PRO...

Agrupar por: Todos Área Proceso Tipo

Índex	Tipo	Nombre	Código	Versión	F. Vigencia	Estado	Marca	# UL	# Visitas
7667	G	★ CÓDIGO DE CONDUCTA PARA PROVEEDORES Y CONTRATISTAS DE EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI EMCALI EICE ESP	252G001	1	2018-09-14	Vigente		46	48

Seguidamente se realizó el memorando con consecutivo No.9000754532018 el cual se envió el día 25 de octubre 2018 a los Gerentes de Área, Gerentes de Unidades de Negocio, Directores y Jefes de Departamento. Se muestra la evidencia a continuación:

**INFORME FINAL DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO  
AÑO 2018**



**Kelly Katerine Acuña Solarte**

**De:** Angelica Maria Marmolejo Suarez  
**Enviado el:** Lunes, 10 de diciembre de 2018 02:31 p.m.  
**Para:** Kelly Katerine Acuña Solarte  
**Asunto:** RV: OF. 9000754532018. SOCIALIZACIÓN CODIGO DE CONDUCTA PARA PROVEEDORES Y CONTRATISTAS  
**Datos adjuntos:** [Untitled].pdf  
**Importancia:** Alta

**De:** Angelica Maria Marmolejo Suarez  
**Enviado el:** jueves, 25 de octubre de 2018 04:16 p.m.  
**Para:** Gustavo Adolfo Jaramillo Velasquez; Sandra Lorena Alvarez Castellon; Francisco Antonio Burbano Marin; Angela Maria Gutierrez Giraldo; Diana Mercedes Holguin Palacios; Roberto Reyes Sierra; Carmen Elvira Ospina De Borrero; Ana Cristina Uribe Aguilar; Juan Carlos Garcia Londoño; Danilo Antonio Renteria Salazar; Andrei Zaninovich Daza; Andres Felipe Trujillo Florez  
**CC:** Nhora Alejandra Garcia Sarria; Maria Elisa Rodriguez Peña; Angelica Ramirez Upegui; Vivian Teresa Roldan Castillo; Mary Alejandra Aponte Quintero; Alexandra Paz Chavez; Beatriz Elena Perez Saldarriaga; Ruth Fabiola Salazar Samboni; Sandra Patricia Escobar Gutierrez; Dora Alicia Arias Benalcazar; Jose Alejandro Valencia Berrio; Luz Amelia Sandoval Rivas; Carmen Elena Camacho Lozano; Viviana Villaquiran Ceballos; Paola Andrea Riveros Rengifo; Freddy Fernando Gomez Vargas; Oscar Hernan Sanclemente Toro; Joaquin Pablo Collazos Aldana; Ivan Dario Velasquez Martinez; Sandra Ximena Gordillo Gonzalez; Alejandra Paola Cuevas Saravia; Gonzalo Peñalosa Afanador; Yeny Pacheco Rueda; Andres Felipe Trujillo Florez; Andrei Zaninovich Daza; Diana Jimena Delacruz Orejuela; 'kkacuna@emcali.com.co'  
**Asunto:** OF. 9000754532018. SOCIALIZACIÓN CODIGO DE CONDUCTA PARA PROVEEDORES Y CONTRATISTAS  
**Importancia:** Alta

Cordial saludo,

Por favor leer el memorando adjunto y socializar con todas las áreas de cada Gerencia. Gracias

TRD 50.0

Página 1 de 2



MEMORANDO

Consecutivo: 9000754532018

Santiago de Cali, 24/10/2018 12:03 p.m.

Para: GERENTES DE AREA  
GERENTES DE UNIDADES DE NEGOCIO  
DIRECTORES  
JEFES

De: 900 GERENCIA DE AREA DE ABASTECIMIENTO EMPRESARIAL

Asunto: SOCIALIZACIÓN CÓDIGO DE CONDUCTA PARA PROVEEDORES Y  
CONTRATISTAS DE EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI EMC

Cordial saludo,

Dentro del cronograma de trabajo asociado a las actividades incluidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de EMCALI EICE ESP para la vigencia 2018, está incluido la realización y socialización de un documento denominado CODIGO DE CONDUCTA PARA PROVEEDORES Y CONTRATISTAS DE EMCALI EICE ESP, el cual constituye una declaración formal de los principios y valores que esperamos de nuestros proveedores y contratistas y nuestro compromiso con la transparencia de nuestras actuaciones.

Por lo anterior, me permito comunicarles que éste documento, identificado con el código 252G001, se encuentra vigente en el aplicativo DARUMA desde el pasado 14 de Septiembre de 2018.

Este Código es de obligado cumplimiento para todos los proveedores y contratistas de EMCALI EICE ESP en cumplimiento del objeto contratado, en el supuesto caso que se detecte un incumplimiento del Código éste deberá, previa notificación por escrito a EMCALI EICE ESP mediante el supervisor o interventor, remediarlo si está en su mano, tan pronto como le resulte posible; en caso contrario EMCALI EICE ESP adoptará la medidas correspondientes que podrán llevar hasta la terminación anticipada de la relación contractual, de acuerdo a las acciones legales respectivas.

900 GERENCIA DE AREA DE ABASTECIMIENTO EMPRESARIAL  
Cam - Torre Emcali Piso 8, 8993402  
dmholguin@emcali.com.co



MEMORANDO

Consecutivo: 9000754532018

El proveedor y contratista deberá en todo momento estar al día de las modificaciones y actualizaciones del presente Código, las cuales se publicarán en la página web de la entidad; así mismo se entiende entre las partes que la aceptación y adhesión por parte del Proveedor o Contratista se realiza con la suscripción del correspondiente negocio jurídico y firma del acta de inicio respectiva.

Que sea ésta la oportunidad para agradecer por los aportes recibidos de cada una de las áreas, los cuales contribuyeron a su elaboración.

Cualquier inquietud sobre el documento pueden comunicarse con:

Diana J. De la Cruz Orejuela – Ext. 3428, Coordinadora Área Funcional Planeación y Sistemas de Gestión, o Kelly K. Acuña Solarte, Profesional contratista.

Agradezco la atención.

Atentamente,



DIANA M. HOLGUIN PALACIOS  
Gerente

Proyectó: Diana J. De la Cruz Orejuela- Coordinadora

