

**URRÁ S.A. E.S.P.**  
**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
**VIGENCIA 2013**

## **INTRODUCCIÓN**

URRÁ S.A. E.S.P. es una Empresa de servicios públicos mixta, constituida como sociedad anónima, de carácter comercial del orden nacional, sometida al régimen jurídico establecido en las Leyes 142 y 143 de 1994.

La Empresa genera y comercializa en todo el país la energía que produce la Central Hidroeléctrica URRÁ I, localizada al sur del Municipio de Tierralta, en el Departamento de Córdoba y comercializa energía de terceros.

## **MISIÓN**

La Empresa URRÁ S.A. E.S.P., existe para operar y administrar en forma sostenible la Central Hidroeléctrica URRÁ I y comercializar competitivamente la energía eléctrica y su potencia asociada, utilizando como medios para lograr estos objetivos tecnología de punta y herramientas administrativas modernas. Sus operaciones son desarrolladas con base en criterios de eficiencia, calidad, idoneidad, confiabilidad, mínimo costo, sostenibilidad ambiental y alto sentido de responsabilidad social.

## **VISIÓN**

Consolidarse como una de las empresas generadoras y comercializadoras de energía, más confiable y eficiente del sector eléctrico colombiano, satisfaciendo oportunamente las necesidades y expectativas de los clientes, adelantando un adecuado manejo ambiental de los recursos naturales y contribuyendo al desarrollo socioeconómico de la región Caribe y el país.

## **POLÍTICA INTEGRAL**

URRÁ S.A. E.S.P., enmarcada en principios de sostenibilidad ambiental, responsabilidad social y mejoramiento continuo, se compromete a generar

y comercializar energía eléctrica, mejorando la eficacia de su Sistema de Gestión Integral, a través del cumplimiento de las especificaciones, la normatividad y otros compromisos voluntarios en gestión ambiental, seguridad y salud ocupacional; para la satisfacción de los clientes y la prevención de la contaminación del medio ambiente, lesiones y enfermedades ocupacionales.

## **RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

En atención a su adhesión al Pacto Global de Responsabilidad Social Empresarial, realizada en el año 2006 ante la Organización de Naciones Unidas, URRÁ S.A. E.S.P continúa con el compromiso de planear y ejecutar acciones voluntarias dirigidas a la población que habita en su zona de influencia directa, como un instrumento valioso de acercamiento e inclusión de la comunidad en sus estrategias de gestión social, impulsando la construcción de comunidades autogestoras de desarrollo.

## **VALORES ORGANIZACIONALES**

**HONESTIDAD:** Comprendida por el tratamiento ético a todos nuestros asuntos.

**CUMPLIMIENTO:** Cumplimos lo que prometemos y somos serios en nuestros tratos, aceptamos y cumplimos lo ordenado por la Ley.

**RESPONSABILIDAD:** Asumimos con entusiasmo la autonomía que se nos ha entregado y respondemos por la totalidad de nuestras actuaciones.

**COMPROMISO:** Nos gusta lo que hacemos y lo demostramos por el compromiso entregado en cada acción.

**FLEXIBILIDAD:** Nos adaptamos con facilidad y siempre estamos en busca de mejores maneras de hacer las cosas, esta es nuestra arma competitiva.

**CALIDAD:** Asegurada por la total satisfacción de las necesidades de nuestros clientes.

**DISPOSICIÓN:** Entendida como la mística, pertenencia y permanente motivación, demostradas día a día en todo lo que hacemos.

**RESPECTO:** Reflejado en nuestro correcto trato a todos los elementos internos y externos que interactúan con la organización.

**CORRECTA RENDICIÓN DE CUENTAS:** Demostrada en eficacia, eficiencia y correcto manejo de los recursos que se nos han encomendado.

## **FILOSOFÍA CORPORATIVA DE URRÁ S.A. E.S.P.**

Los funcionarios de la Empresa URRÁ S.A. E.S.P., conscientes de nuestra responsabilidad frente a la Nación, expresada con claridad en la Misión Corporativa, acatamos una serie de principios y valores que orientan la marcha de la organización, de tal manera que nuestras actitudes, comportamientos y actuaciones sean consistentes con ellos y nos comprometan a desempeñarnos de acuerdo con los requerimientos y necesidades del país.

Nuestra primera responsabilidad es con los colombianos y el desarrollo de la región y el país, al generar y comercializar competitivamente la energía que se produce en la Central Hidroeléctrica URRÁ I, sujeta a criterios de eficiencia, calidad y confiabilidad.

Nuestra organización es sencilla, ágil en su trámite e idónea en todas sus operaciones, soportada por modernas herramientas administrativas.

Administramos sobre la base de procesos y procedimientos simples y efectivos, apoyados en sólidos, ágiles y oportunos sistemas de información gerencial.

Nuestras acciones corporativas se realizan en equipo a todo nivel y función, tanto interno como externo, trabajamos en concordancia con las autoridades gubernamentales y demás instituciones vinculadas con la Empresa.

La gestión administrativa y financiera de la Empresa se apoya en sólidos sistemas de planeación, organización y control.

Las relaciones con la comunidad se han cimentado en el cumplimiento de los compromisos concertados bajo la consigna de sostenibilidad ambiental y alto sentido de responsabilidad social.

Confiabilidad, rectitud y seriedad son el sello distintivo de nuestra organización, y creemos por ello, que con el entusiasmo y compromiso que ponemos en nuestras acciones podemos consolidarnos como una empresa generadora y comercializadora de energía, que trabaja en el país respondiendo a un sólido compromiso en favor de sus clientes, propendiendo por el desarrollo del sector eléctrico colombiano y con un firme apoyo al desarrollo humano sostenible.

## **MARCO LEGAL**

### **Ley 1474 del 12 de Julio de 2011**

## **OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

### **OBJETIVO GENERAL**

Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2013, conforme lo establecen los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 del 12 de Julio de 2011 *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”*

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Estructurar u homologar el mapa de riesgos de corrupción a partir de los mapas de riesgos por procesos ya implementados y definir las medidas para mitigarlos, estableciendo los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de la EMPRESA URRÁ S.A. E.S.P., permitiendo la generación de alarmas y la aplicación de mecanismos orientados a controlarlos y evitarlos.
- Fortalecer en URRÁ S.A. E.S.P. los mecanismos de PQR y de servicio al ciudadano, centrando los esfuerzos en garantizar el acceso a los mismos, a través de distintos canales, con principios de información completa y clara, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad, oportunidad en el servicio, y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

En cumplimiento de los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, concordantes con los artículos 1 y 2 del Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012, la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República como instancia encargada de orientar la elaboración y seguimiento del

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, generó la herramienta “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, como un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión, cuya metodología incluye cuatro componentes autónomos e independientes, con parámetros y soportes normativos propios; en razón de ello, URRÁ S.A. E.S.P., presenta el PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2013.

## **COMPONENTES DEL PLAN**

### **1 – METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO**

De conformidad al Parágrafo del Art: 73 de la Ley 1474 de 2011, dado que en la Empresa URRÁ S.A. E.S.P, existe un Sistema de Administración del Riesgo, y este, está construido bajo los parámetros del estándar Australiano/NZ, y lo establecido por el DAFP mediante la norma AS/NZS ISO 31000:2011. Es pertinente su homologación e inserción plena en este PLAN.

### **SISTEMA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO -SAR-**

#### **INTRODUCCIÓN**

La Administración Pública introdujo el concepto de administración del riesgo en las entidades del Estado, considerando la exposición permanente a diferentes riesgos que en un momento dado pueden poner en peligro su existencia; en razón a ello, desde la perspectiva de las nuevas normas y modelos aplicados a la materia, se interpreta que la eficiencia del control, o su principal propósito, es la reducción de los riesgos.

Es así, como URRÁ S.A. E.S.P., a través de su Presidente y sus funcionarios tienen la responsabilidad de diseñar y aplicar métodos y procedimientos de Control Interno, de acuerdo con la Constitución y la Ley, que permitan identificar y evaluar aquellos eventos tanto internos como externos que pueden afectar o impedir el normal desarrollo de los procesos y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Dentro de estos criterios, corresponde administrar los riesgos, a partir de la adopción del Mapa de Riesgos, el cual es concebido como una herramienta de gestión establecida para minimizarlos, monitorearlos y

corregirlos y así evitar la extensión de sus efectos, bajo parámetros de calidad, eficiencia, economía y eficacia.

El Mapa de Riesgos fue consolidado bajo la estructura de un enfoque por procesos, producto de un trabajo colectivo de los funcionarios de la Empresa, quienes participaron en la elaboración e implementación del Mapa de Riesgos de los Procesos a los cuales pertenecen.

El documento incluye la política Institucional de la administración del riesgo, sus objetivos y el compromiso para su ejecución, así como el marco legal y conceptual sobre el cual se soporta; concluye, con la presentación de un conjunto de términos y definiciones, que tiene como finalidad estandarizar al interior de URRÁ S.A. E.S.P., el lenguaje de la administración del riesgo.

## **DEFINICIONES**

**ADMINISTRACIÓN (O GESTIÓN) DEL RIESGO:** cultura, procesos y estructuras que se dirigen hacia la gestión eficaz de las oportunidades potenciales y los efectos adversos.

**ANÁLISIS DE RIESGOS:** uso sistemático de la información disponible, para determinar la frecuencia con la que pueden ocurrir eventos especificados y la magnitud de sus consecuencias. Dependiendo de la información disponible pueden emplearse desde modelos de simulación, hasta técnicas colaborativas.

**CONSECUENCIA:** resultado de un evento expresado cualitativa o cuantitativamente, como por ejemplo, una pérdida, lesión, desventaja o ganancia. Puede haber una serie de resultados posibles asociados con un evento.

**CONTROL DEL RIESGO:** parte de la gestión del riesgo que involucra la implementación de políticas, normas, procedimientos y cambios físicos a fin de eliminar o minimizar los riesgos adversos.

**COSTO:** actividades, tanto directas como indirectas, que involucran cualquier impacto negativo, incluyendo pérdidas de dinero, tiempo, mano de obra, interrupción del trabajo, buen nombre, pérdidas políticas e intangibles.

**EVALUACIÓN DEL RIESGO:** proceso usado para determinar las prioridades de gestión del riesgo mediante la comparación del nivel de riesgo contra normas predeterminadas, niveles de riesgo objeto u otros criterios.

**EVITAR EL RIESGO:** decisión informada de no involucrarse en una situación de riesgo.

**FRECUENCIA:** medida de la tasa de ocurrencia de un evento, expresada como el número de ocurrencias de un evento en un tiempo determinado. (Véase también Posibilidad y Probabilidad)

**IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO:** proceso para determinar lo que puede suceder, por qué y cómo. Puede hacerse a cualquier nivel: total entidad, por áreas, por procesos, incluso, bajo el viejo paradigma, por funciones; desde el nivel estratégico hasta el más humilde operativo.

**SEVERIDAD:** consecuencias que puede ocasionar a la organización la materialización del riesgo.

**MAPA DE RIESGOS:** herramienta metodológica que permite hacer un inventario de los riesgos ordenada y sistemáticamente, definiéndolos y haciendo la evaluación de cada uno de estos.

**PELIGRO:** fuente de daño potencial o situación con potencial para causar pérdida.

**PÉRDIDA:** cualquier consecuencia negativa, financiera u otra.

**POSIBILIDAD:** se emplea como una descripción cualitativa de la probabilidad o frecuencia.

**PROBABILIDAD:** posibilidad de que ocurra un evento o resultado específico, medida por la relación entre los eventos o resultados específicos y el número total de eventos o resultados posibles. La probabilidad se expresa como un número entre 0 y 1, en donde 0 indica un evento o resultado imposible y 1 un evento o resultado seguro.

**PROCESO:** secuencia de actividades lógicamente relacionadas que tomadas en su conjunto, generan un resultado en términos de los objetivos del proceso.

**PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO:** aplicación sistemática de políticas de gestión, procedimientos y prácticas, a las tareas de establecimiento del contexto, identificación, análisis, evaluación, tratamiento, monitoreo y comunicación del riesgo.

**REDUCCIÓN DEL RIESGO:** aplicación selectiva de técnicas apropiadas y principios de gestión a fin de reducir la posibilidad de una ocurrencia o sus consecuencias, o ambas.

**RETENCIÓN DEL RIESGO:** retención, intencional, o no, de la responsabilidad por pérdida, o carga por la pérdida financiera dentro de la entidad.

**RIESGO:** posibilidad de que suceda algo que tendrá impacto en los objetivos. Se mide en términos de Severidad y Frecuencia de ocurrencia.

**RIESGO ABSOLUTO:** el máximo nivel de riesgo sin los efectos mitigantes de la administración del riesgo.

**RIESGO RESIDUAL:** nivel restante de riesgo después de que se han tomado las medidas de tratamiento del riesgo.

**SISTEMA:** conjunto de cosas o partes coordinadas, ordenadamente relacionadas entre sí, que contribuyen a un determinado objetivo.

**TRANSFERENCIA DEL RIESGO:** traslado de la responsabilidad o carga por la pérdida a otra parte, por medio de la legislación, contratos, seguros u otros medios. La transferencia del riesgo también se puede referir al traslado de un riesgo físico o parte del mismo a cualquier otra parte.

**TRATAMIENTO (O MANEJO) DEL RIESGO:** selección e implementación de las opciones apropiadas para ocuparse del riesgo.

**VALORACIÓN DEL RIESGO:** proceso general de análisis del riesgo y evaluación del riesgo.

## **POLITICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO**

Nos comprometemos a preservar la eficacia operativa de URRÁ S.A. E.S.P., así como con la salvaguarda y bienestar de sus funcionarios, garantizando el mejor manejo de los recursos, mediante el establecimiento e implementación de un Sistema de Administración del Riesgo que permita la minimización de los costos causados por estos.



## **OBJETIVOS**

### **General**

Implementar mecanismos que faciliten en URRÁ S.A. E.S.P., la adecuada administración de sus riesgos, entre ellos el Mapa de Riesgos, a fin de cumplir no solamente con las normas, leyes y regulaciones, sino eficazmente con los objetivos y metas Institucionales.

### **Específicos**

- Proteger los recursos, buscando su adecuada administración ante posibles riesgos que los puedan afectar.
- Aplicar un método que facilite identificar, analizar y valorar los riesgos de manera permanente.
- Contar con un aplicativo que permita estandarizar la información y visualizar globalmente los riesgos.
- Establecer a través del aplicativo los riesgos críticos, a fin de implementar políticas institucionales sobre aquellos que puedan causar mayor daño al momento de materializarse.

## **2 - ESTRATEGIA ANTITRÁMITES**

Debido a la naturaleza jurídica de URRÁ S.A. E.S.P., y según la Ley 142 de 1994 por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones, que determinó que las empresas de servicios públicos - ESP, entre las que se encuentra URRÁ S.A. E.S.P.:

- a) Son sociedades por acciones: Art. 17
- b) En lo no previsto en dicha Ley, se rigen por las reglas del Código de Comercio sobre sociedades anónimas: Art. 19 numeral 15
- c) Sus actos así como los requeridos para la administración de la sociedad se rigen exclusivamente por el derecho privado: Art. 32
- d) Cuentan con un control de gestión y resultados que dentro de las directrices de planeación estratégica, busca que las metas sean congruentes con las previsiones: Art. 52
- e) Aplican el control interno y se encuentran obligadas a contratar auditoría externa: Arts. 46 y 51.

URRÁ S.A. E.S.P. no atiende ni gestiona trámites, establece unas relaciones contractuales con sus clientes y atiende las inquietudes de las partes interesadas.

### **3 - RENDICIÓN DE CUENTAS**

Debido a su naturaleza jurídica y a lo establecido en la Ley 142 de 1994, URRÁ S.A. E.S.P., no utiliza el mecanismo de rendición de cuentas.

Sin embargo, entendiendo la rendición de cuentas como un ejercicio permanente que se oriente a afianzar la relación Empresa – Partes Interesadas, URRÁ S.A. E.S.P. consolida mensualmente su gestión en los aspectos más relevantes, para la Junta Directiva; publica periódicamente el periódico JUL, orientado hacia las comunidades de la zona de Influencia de la Central Hidroeléctrica URRÁ I, publica en su página web los temas de interés; y realiza la divulgación de su Informe Anual, donde se consolida la gestión de cada vigencia.

Se implementarán dentro de este Plan, a partir de la vigencia 2013, mecanismos alternativos de divulgación de la información relacionada con la Empresa y dirigida a las partes interesadas.

### **4 - MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

URRÁ S.A. E.S.P. cuenta con una oficina de atención de Peticiones, Quejas y Recursos -PQR-, que recibe, distribuye y monitorea el cumplimiento de los plazos legales para solucionar los requerimientos de las partes interesadas.

Esta dependencia se rige por el Procedimiento para el Manejo de PQRS, que hace parte del Proceso Direccionamiento y es controlado por el Sistema de Gestión Integral -SGI-.

Como parte de este Plan, se realizarán capacitaciones al personal sobre Servicio, Manejo de información y Ética.