



EMPRESA

URRÁ S.A. E.S.P.

Generación Sostenible

**PLAN
ANTICORRUPCIÓN Y
DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

TABLA DE CONTENIDO

- INTRODUCCIÓN 3
- OBJETIVO 3
- DEFINICIONES 3
- MARCO NORMATIVO 4
- MARCO DE REFERENCIA..... 4
 - Código de Buen Gobierno Corporativo4
 - Código de Ética y Conducta Empresarial.....4
 - Política Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.....5
- GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN 5
- ESTRATEGIAS ANTI TRÁMITE..... 9
 - Mecanismos de Atención al Ciudadano.....9
- RENDICIÓN DE CUENTAS 9
- ACTIVIDADES 9

INTRODUCCIÓN

URRÁ S.A. E.S.P. es una Empresa de servicios públicos mixta, de nacionalidad colombiana, constituida como sociedad por acciones, del tipo de las anónimas, sometida al régimen general de los servicios públicos domiciliarios y que ejerce sus actividades dentro del ámbito del derecho privado como empresario mercantil.

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

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano ha sido elaborado de acuerdo a las directrices del Gobierno Nacional, buenas prácticas de gobierno corporativo y valores y principios organizacionales, con el fin de establecer una estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano.

Este Plan contempla la identificación de los riesgos asociados a la corrupción en la Empresa URRÁ S.A. E.S.P., las medidas de control para su prevención y protección, estrategias anti trámites y mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

OBJETIVO

Implementar estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano para garantizar la operación de la empresa bajo lineamientos éticos y de transparencia

en concordancia con nuestros principios y normatividad vigente.

DEFINICIONES

Corrupción: La corrupción consiste en el abuso de posiciones de poder o de confianza, para el beneficio particular en detrimento del interés colectivo, realizado a través de ofrecer o solicitar, entregar o recibir bienes o dinero en especie, en servicios o beneficios, a cambio de acciones, decisiones u omisiones (Transparencia por Colombia, 2020).

Riesgo: Se define como la incertidumbre resultante de la posible ocurrencia de un evento que puede impactar el cumplimiento de los objetivos de la Empresa.

Derecho de Petición: La Constitución Política lo define en el Artículo 23 de la siguiente manera: "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivo de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

Peticiones: Son todas aquellas solicitudes que el cliente utiliza para que se le atienda acorde a sus necesidades con relación al servicio.

Quejas: Son el medio por el cual el cliente pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado(s) empleado(s), o su inconformidad con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio.

Reclamos: Es una actuación preliminar mediante la cual la empresa revisa la facturación de los servicios públicos

a solicitud del interesado, para tomar una posterior decisión final o definitiva del asunto.

Recursos: Es un documento mediante el cual el cliente manifiesta su inconformidad por la respuesta obtenida de la empresa ante un reclamo inicial. Las peticiones y quejas pueden tramitarse de manera verbal o escrita, y los recursos necesariamente de forma escrita.

MARCO NORMATIVO

El presente Plan se rige por la normatividad vigente aplicable a la Empresa en materia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano, así como, la metodología utilizada para gestionar nuestros riesgos.

- Ley 1474 de 2011 "por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública" emitida por el Congreso de la Republica.
- Decreto 2641 de 2012 "por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011" emitido por Presidencia de la Republica.
- Decreto 1081 de 2015 "por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República" emitido por Presidencia de la Republica.
- Decreto 124 de 2016 "por el cual se sustituye el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de

Atención al Ciudadano" emitido por Presidencia de la Republica.

- NTC ISO 31000 Gestión del Riesgo, Principios y Directrices.
- Manual para Gestión de Riesgos y Oportunidades Empresa URRÁ S.A. E.S.P.

MARCO DE REFERENCIA

Código de Buen Gobierno Corporativo

El Código consta de los principios, valores y prácticas para preservar la ética empresarial, administrar sus negocios, reconocer y respetar los derechos de sus accionistas e inversionistas, al igual para garantizar la transparencia de nuestra gestión y divulgar toda la información relacionada con el negocio que deba ser conocida los grupos de interés.

Código de Ética y Conducta Empresarial

El Código es el instrumento que reúne las normas establecidas al interior de la organización, con el propósito de orientar el desarrollo personal y profesional a nivel tanto individual como organizacional, de quienes prestan sus servicios en la entidad.

Política Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

En URRÁ S.A. E.S.P. estamos comprometidos con desarrollar nuestras operaciones bajo principios de ética y transparencia con el fin de evitar la materialización de cualquier acto, que directa o indirectamente, pueda constituirse como corrupción, o incumplimientos de carácter legal.

Al igual, reafirmamos nuestro compromiso hacia la atención de solicitudes a los ciudadanos prestando un servicio con calidad, oportunidad y efectividad; brindando acceso a la información con el fin de generar confianza hacia nuestros grupos de interés y la comunidad en general.

Rechazamos toda forma de corrupción e incumplimiento a nuestros principios, valores y directrices establecidas en nuestro Código de Buen Gobierno, y Código de Ética y Conducta Empresarial.

GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

La Empresa URRÁ S.A. E.S.P. cuenta con una Matriz de Riesgos y Oportunidades dentro de la cual se identifican los riesgos asociados a corrupción, esta matriz es desarrollada bajo los lineamientos establecidos en la metodología para la identificación, evaluación, valoración y tratamiento de los riesgos estipulada en el Manual para Gestión de Riesgos y Oportunidades de la Empresa.

Adicionalmente, en este documento se cuenta con una matriz del riesgo de corrupción que contiene el proceso, la definición del riesgo, las amenazas, el tipo de control, las medidas de control y los responsables.

PROCESO	DEFINICIÓN DEL RIESGO	AMENAZAS	TIPO DE CONTROL	MEDIDAS DE CONTROL	RESPONSABLES
Todos los procesos	Abuso de posiciones de poder o de confianza, para el beneficio particular en detrimento del interés de la Empresa, realizado a través de ofrecer o solicitar, entregar o recibir bienes o dinero en especie, en servicios o beneficios, a cambio de acciones, decisiones u omisiones.	<ul style="list-style-type: none"> - Vinculación de personal que incumpla con los perfiles requeridos. - Incumplimiento de requisitos legales, políticas, normas y procedimientos, que afecten el correcto desarrollo de la Empresa. - Ausencia de políticas, normas y procedimientos para el funcionamiento ético y transparente de la Empresa. - Afectar o influir en las decisiones para facilitar negocios y acciones para el beneficio propio o de terceros. - Ausencia de mecanismos de control o insuficiencia de los mismos. - Violaciones a la Ley de protección de datos. - Incumplimiento de normas y procedimientos para las contrataciones de bienes o servicios. - Manejos inadecuados de los recursos de la Empresa, tales como, fondo de viajes, 	Preventivo	Velar por el cumplimiento de las normas y procedimientos para la contratación.	Secretaría General Dirección Administrativo
				Elaborar términos de referencia y Evaluación de propuestas.	Gerentes, Directores y Jefes
				Publicaciones de licitaciones y contrataciones en página web.	Gerentes e Sistemas
				Velar por el cumplimiento del Código de Buen Gobierno Corporativo.	Presidencia Oficina de Control Interno
				Velar por el cumplimiento del Código de Ética y Conducta Empresarial.	Presidencia Oficina de Control Interno
				Velar por el cumplimiento de la Política de prevención de daño antijurídico.	Secretaría General
				Velar por el cumplimiento de la Política para tratamiento de datos personales.	Sistemas

PROCESO	DEFINICIÓN DEL RIESGO	AMENAZAS	TIPO DE CONTROL	MEDIDAS DE CONTROL	RESPONSABLES
		<p>capital disponible para inversiones, entre otros.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sabotaje, falsificación, hurto, fraude, manipulación o malversación de recursos, bienes o equipos. - Abuso de poder. - Emisión de información falsa que afecte los intereses de la Empresa o externos. - Manipulación de los estados financieros. - Incurrir en conflictos de interés. 		<p>Velar por el cumplimiento de los Procedimientos documentados en el Sistema de Gestión Integral – SGI.</p>	Planeación
				Realizar auditorías, seguimientos y arquezos.	Oficina de Control Interno
				Garantizar la realización de auditoria externa de gestión y resultados.	Dirección Financiera
				Realizar auditorias internas y externas al SGI.	Planeación
				Auditorias de la Contraloría General de la República.	Contraloría General de la República. Oficina de Control Interno (enlace).
				Seguimiento a los planes de mejoramiento derivados de los auditorias de la Contraloría General de la Republica.	Oficina de Control Interno
				Aplicación del Reglamento de Fondo de Viajes.	Dirección Administrativo
				Aplicación del Manual de Inversiones.	Dirección Financiera Jefatura de Tesorería

PROCESO	DEFINICIÓN DEL RIESGO	AMENAZAS	TIPO DE CONTROL	MEDIDAS DE CONTROL	RESPONSABLES
				Aprobación de Estados Financieros.	Revisoría Fiscal. Jefatura de Contabilidad (enlace).
				Rendición de cuentas a la Junta Directiva y Asamblea de Accionistas.	Comité Ejecutivo
				Elaboración de informe de gestión y sostenibilidad.	Comunicaciones
				Atención de peticiones, quejas y reclamos.	Oficina de PQR
				Inclusión de compromiso anticorrupción en términos de referencia y contratos para cuantías superiores a 200 smimv.	Secretaría General
			Protección	Realizar procesos disciplinarios a quienes incurran en prácticas de corrupción.	Oficina de Control Interno

ESTRATEGIAS ANTI TRÁMITE

Mecanismos de Atención al Ciudadano

URRÁ S.A. E.S.P. cuenta con una oficina de PQR que tiene como objeto recibir y dar respuestas a las peticiones, quejas y reclamos presentadas a la Empresa por las partes interesadas tanto internas como externas.

Las solicitudes recibidas por la Empresa se tratarán de acuerdo con la legislación colombiana vigente en materia de PQRS, para tal fin se han dispuesto mecanismos para atención al ciudadano utilizando herramientas digitales que faciliten su uso y el acceso a la información.

En la página web de URRÁ S.A. se cuenta con el link <https://urra.com.co/pqrs/>, desde este enlace cualquier ciudadano puede tramitar una PQRS ante la Empresa.

En el portal de inicio de la pagina web se cuenta con un botón de "mecanismos de transparencia" donde se divulga toda la información referente a la gestión empresarial estipulada en la ley 1712 de 2014 "Ley de Transparencia y del derecho de acceso a la información publica".

Finalmente, se cuenta con la Guía de Participación Ciudadana, en la que se ilustra como se puede ejercer la participación desde la ciudadanía.

RENDICIÓN DE CUENTAS

La Empresa URRÁ realiza rendición de cuentas a través de los siguientes mecanismos:

- Informes mensuales a Junta Directiva.
- Informe del Presidente y la Junta Directiva a la Asamblea de Accionistas y publicación en página web.
- Informe Anual de Gestión y Sostenibilidad y publicación en página web.
- Informe Anual de Gobierno Corporativo.
- Publicación de estados financieros por vigencia.
- Publicación mensual de Estado de Resultados.
- Publicación mensual de Estado de Situación Financiera.

ACTIVIDADES

A continuación, se detallan las actividades para el desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en la vigencia 2021.

COMPONENTE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PLAZO DE COMPLIMIENTO
Gestión del Riesgo de Corrupción	Mantener actualizadas las matrices de riesgos y oportunidades.	Identificar y realizar seguimiento a los riesgos asociados a corrupción.	Jefe Área de Planeación	Trimestral
	Actualizar Código de Ética.	Incluir estándares de transparencia y confianza en el Código de Ética incorporando buenas practicas establecidas en los Estándares Mínimos de Líneas éticas emitidos por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.	Secretario General	30 de marzo de 2021
	Conformar Comité de Ética.	Establecer un órgano de carácter decisorio, encargado de proporcionar una evaluación independiente, competente y oportuna a las denuncias de carácter ético.	Presidente	30 de marzo de 2021
	Habilitar canales para denuncias éticas.	Habilitar línea telefónica, correo electrónico, formulario en página web exclusivos para recibir denuncias éticas.	Responsable de Comunicaciones	30 de mayo 2021
	Publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano. en página web.	Publicar el Plan en la página web: → Transparencia → ley 1712 de 2014.	Jefe Área de Planeación y Profesional de Sistemas	30 de mayo 2021
Estrategias anti-trámite	Atención de PQRS a través de página web.	Mantener disponible el formulario de PQRS en página web.	Profesional de PQRS y Profesional de Sistemas	Permanente
Rendición de cuentas	Rendir cuentas sobre la gestión de la Empresa.	Elaborar informe y rendir cuentas a la Junta Directiva.	Comité Ejecutivo	Mensual

COMPONENTE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PLAZO DE COMPLIMIENTO
	Divulgar el Estado de Resultados y la Situación financiera de la Empresa.	Publicar Estados Financieros y Estado de Situación Financiera de la vigencia 2021 con cortes mensuales, en la página web: → Gestión → Gestión Financiera.	Dirección Financiera y Profesional de Sistemas	Mensual
	Divulgar informes de la gestión de las PQRS.	Publicar informe de gestión de las PQRS para las vigencia 2020 en la página web: → Transparencia → ley 1712 de 2014 → manejo de peticiones quejas y recursos.	Profesional de PQRS y Profesional de Sistemas	30 de abril 2021
	Divulgar a través de la página web los resultados de la gestión empresarial.	Publicación de los siguientes informes vigencia 2020 en página Web de:	Comité Ejecutivo	30 de abril 2021
		<ul style="list-style-type: none"> - Informe del Presidente y la Junta Directiva a la Asamblea de Accionistas. - Informe de Sostenibilidad. - Informe de Gobierno Corporativo. 		
		<ul style="list-style-type: none"> - Informe de Contraloría General de la Republica. - Informe de la auditoría de Auditoría de Gestión y Resultados. 	Comité Ejecutivo	30 de julio de 2021
	Rendir cuentas sobre la gestión de la Empresa.	Elaborar informe para rendir cuentas a la Junta Directiva.	Comité Ejecutivo	Mensual
	Divulgar Estados Financieros.	Publicar Estados Financieros vigencia 2020 en la pagina web: → Gestión → Gestión Financiera.	Dirección Financiera	30 de marzo 2021