



*Aguas Nacionales*

Grupo **epm**<sup>®</sup>

## Objetivo

Construir el mapa de riesgos de fraude y corrupción para Aguas Nacionales EPM y de esta forma atender, como mejor práctica, lo establecido en la Ley 1474 del 2011 (Nuevo Estatuto Anticorrupción) y el Decreto 2641 de 2012.

- **Marco general**
  - ✓ Nuevo Estatuto Anticorrupción Ley 1474 de 2011
  - ✓ Decreto 2641 de diciembre de 2012
- **Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano**
- **Mapa de riesgo de fraude y corrupción**
  - ✓ Definiciones
    - Fraude
    - Corrupción
  - ✓ Metodología
  - ✓ Elaboración del mapa

## MARCO GENERAL

### NUEVO ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN

### LEY 1474 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.

El Estado ha definido diferentes clases de responsabilidad para los servidores públicos, con el objeto de garantizar *transparencia* en las actividades que cumple la administración.

Este estatuto define aspectos para continuar atacando los actos de corrupción y endurece las sanciones para algunas conductas.

# MARCO GENERAL

Decreto 2641 de diciembre de 2012

El decreto tiene como objetivo presentar una metodología estándar para la formulación, seguimiento y control del plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, que contiene la estrategia señalada en la Ley 1474 de 2011. El decreto se enfoca en cuatro componentes:

- 1. Riesgos de corrupción en la entidad y medidas concretas para mitigar esos riesgos**
2. Estrategias anti trámites
3. Rendición de cuentas
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

*El presente análisis se centra en el primer componente*

## MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

### Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Cada entidad deberá contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, así como sugerencias respecto al servicio.

Adicionalmente, la entidad debe disponer de una oficina encargada de conocer quejas, reclamos, sugerencias, que permitan realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno.



# MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

## Contactos

Correo electrónico

[aguasnacionales@aguasnacionalesepm.com](mailto:aguasnacionales@aguasnacionalesepm.com)

Líneas de contacto transparente

Contacto Transparente

[canal.ético@aguasnacionalesepm.com](mailto:canal.ético@aguasnacionalesepm.com)

Líneas gratuitas de atención al ciudadano

**Canales de atención**

**Aguas Nacionales EPM**

Sede administrativa: carrera 58 # 42-125 piso 6- oficina 004 Edificio Inteligente  
Teléfono: 3804444  
Horario de atención: Lunes a viernes de 7:00 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 5:00 pm

**Aguas del Atrato**

Sede administrativa: Loma de Cabí, Barrio Niño Jesús (Quibdó)  
Horario de atención: Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 a 5:00 p.m.  
Teléfono: (4) 672 41 47 - (4) 672 52 02 - (4) 672 41 81  
Sede Comercial / Atención Clientes y centro de pago  
Cra 3 No.29-55 - Barrio Cristo Rey  
Contacto: [servicioalcliente@aguasdelatrato.com](mailto:servicioalcliente@aguasdelatrato.com) Esta dirección electrónica está protegida contra spambots. Es necesario activar Javascript para visualizarla  
Twitter: @aguasdelatrato

**Interceptor Norte**

Consortio CICE:  
Sede administrativa: Avenida 32 #49-60. Municipio de Bello.  
Tel: 320 29 40  
Atención a la Comunidad:  
Tel: 448 03 73 Cel: 313 794 13 7

**Consortio HHA**

Atención a la comunidad:  
Tel: 4814420  
Cel 3004096875  
Sede administrativa: Diagonal 52 N° 20 - 11 Interior 195  
Teléfonos: 453 10 25 - 453 11 56 - 453 12 18  
Horario de atención: Lunes a viernes de 7:20 a.m. a 12:00 m y de 2:00 pm a 5:00 pm. Viernes de 7:20 a.m. a 12:00 m y de 2:00

Contacto en la página web

**Contáctenos**

Para Aguas Nacionales EPM es muy importante conocer sus sugerencias, opiniones y comentarios.

Nombre:

Municipio:

Correo electrónico:

Teléfono:

Móvil:

Comentarios:

Quiénes somos | Filiales Aguas Grupo | Filiales Energía Grupo | Filiales | Enlaces de interés

### **CORRUPCIÓN**

Posibilidad de 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

### **FRAUDE**

Acción contraria a la verdad y a la rectitud que perjudica a la persona contra quien se comete.

Acto tendiente a eludir una disposición legal en perjuicio del Estado o de terceros.

### **RIESGO CORRUPCIÓN Y FRAUDE**

Actuaciones u omisiones por parte del personal de la filial o terceros que riñan con los valores y principios institucionales, que impliquen el uso indebido del poder, de los recursos o la información y que puedan lesionar los intereses de la empresa y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio, lucro o ventaja particular.



# MAPA DE RIESGOS DE FRAUDE Y CORRUPCIÓN

## Metodología

### Elaboración del mapa de riesgos

1. Identificación y descripción de eventos (*realizado con la filial*)
2. Identificación de controles: actuales y por implementar (*realizado con la filial*)
3. Valoración subjetiva
4. Validación del mapa riesgos y valoración con la filial
5. Publicación de mapa de riesgos de corrupción

*Archivo en Excel con identificación de eventos, controles y valoración*

## MAPA DE RIESGOS DE FRAUDE Y CORRUPCIÓN

Se aclara que por el hecho que algunas valoraciones de riesgo queden de probabilidad o consecuencia alta, no significa que se hayan o se estén presentando actualmente en Aguas Nacionales EPM. Corresponden a la percepción de las personas que colaboraron durante la identificación de los riesgos y a la debida diligencia con la que actúa la empresa para combatir estos riesgos

# MAPA DE RIESGOS DE FRAUDE Y CORRUPCIÓN

## Participantes en la elaboración del mapa de riesgos

<i>Aguas Nacionales EPM</i>
<i>Presidencia</i>
<i>Planeación</i>
<i>Recursos</i>
<i>Auditoria Interna</i>
<i>Desarrollo organizacional</i>
<i>Jurídica</i>

# MAPA DE RIESGOS DE FRAUDE Y CORRUPCIÓN

## Matriz propuesta de causas potenciadoras del riesgo

P r o b a b i l i d a d	Alto			5
	Medio		2 6 7 12	4 8 9 10 11
	Bajo		3 13	1 4 14
		Bajo	Medio	Alto
		Impacto		

*Los riesgos asociados a investigación y sanción no se incluyen dado que Aguas Nacionales EPM aun no ha realizado el respectivo diagnóstico para incluir en la metodología*

1. Concentración de autoridad, exceso de poder, presiones indebidas (pares o jefes)
2. Falta o falla en los procesos
3. Conflicto de intereses, amiguismo y clientelismo
4. Extralimitación de funciones
5. Presiones de grupos al margen de la ley
6. Ausencia o falla en los canales de comunicación
7. Estudios previos o de factibilidad superficiales
8. Pliegos de condiciones direccionados
9. Errores con dolo u omisión
10. Falta de competencias, preparación o conocimiento
11. No contar con el capital humano suficiente
12. Dolo o intención de cometer fraude o actos de corrupción
13. Deficiencia en el manejo documental y de archivo / Ocultar, divulgar o robar información confidencial de la empresa
14. Vulnerabilidad de sistemas de información

# MAPA DE RIESGOS DE FRAUDE Y CORRUPCIÓN

## Controles más efectivos

### Generales

- ✓ Decreto de contratación
- ✓ Protocolos en los procesos de aprobación o negación
- ✓ Normatividad interna
- ✓ Capacitación al personal
- ✓ Procesos de selección y calidad del personal
- ✓ Realización de auditorías e inventarios periódicos
- ✓ Clausulas de confidencialidad en los contratos

### Procesos

- ✓ Descripción detallada de los procesos
- ✓ Segregación de funciones
- ✓ Roles y responsabilidades
- ✓ Control duales para actividades críticas
- ✓ Auditorías propias de los procesos

### Sistemas y tecnología

- ✓ Trazabilidad de la información
- ✓ Perfiles en los sistemas de información
- ✓ Parametrización de sistemas de información

# MAPA DE RIESGOS DE FRAUDE Y CORRUPCIÓN

## Pasos a seguir...

- ✓ Presentación y aprobación en Junta Directiva
- ✓ Publicación del mapa de riesgos fraude y corrupción
- ✓ Seguimiento y verificación.