

Línea Ética: Contacto Transparente

Informe de Gestión
2018



emitido el 23/enero/2019

En Contacto Transparente tú también puedes cuidar los bienes de todos

Contamos con tu compromiso para
denunciar cualquier acto indebido de
los que aprenderás a identificar **haciendo clic aquí.**

Línea ética Contacto Transparente, el mecanismo
que promueve el comportamiento ético, de los servidores
del Grupo EPM y sus grupos de interés.



Innovamos al servicio de la gente

Grupo-epm

Línea Ética: Contacto Transparente 2018

Mecanismo establecido en el año 2012 para la recepción y registro de incidentes o comportamientos indebidos cometidos por los servidores o contratistas del Grupo EPM.

El mecanismo permite a todos los grupos de interés manifestar o informar cualquier acto que consideren indebido ocasionado por un funcionario o contratista de nuestro Grupo Empresarial, atiende tanto en filiales nacionales como internacionales, canalizando la información en la matriz EPM.

Ratifica nuestro compromiso con nuestro valor: *Transparencia* y apoya para el cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 - “Nuevo Estatuto Anticorrupción” para Colombia y extendió como buena práctica a todos los países donde hay presencia del Grupo EPM.

Línea Ética: Contacto Transparente 2018



La operación de la *Línea Ética: Contacto Transparente* en el Grupo EPM, se desarrolla desde hace 6 años, debido a su implementación y efectividad en la atención de los incidentes reportados, se observa mejora en los procesos. Durante el años 2018 se recibieron 165 incidentes. De los cuales 145 se recibieron para la empresas nacionales y 20 para la internacionales



Se llevó a cabo un estudio de mercado para explorar la posibilidad de tercerización de la Línea Ética. Dadas las características de operación, costos y las capacidades internas desarrolladas se determinó continuar con la operación interna desde casa matriz y mantener tercerizado tanto el soporte para cada filial, como el servicio del contac center.

Línea Ética: Contacto Transparente 2018

Total de contactos registrados
837

PQR's
672

Incidentes con alcance del mecanismo
165

Incidentes cerrados
143

Incidentes en estudio
22

Canal de denuncia por donde ingresó el incidente

Página Web
103

Línea 01 8000
35

Correo electrónico
26

App – Móvil
1

Comité de Atención

Cumplimiento
91

Auditoría
56

Derechos Humanos
14

Control Disciplinario
4

Incidente recibidos por empresa

EPM
51

EPM
CONTRATISTA
42

ESSA
19

EMVARIAS
11

CENS
10

EEGSA
6

ADASA
5

ENSA
4

TICSA
4

FUNDACION
3

CHEC
3

AGUAS
REGIONALES
2

EDEQ
2

AGUAS
NACIONALES
1

MALAMBO
1

SOMOS
1

Tipos de Incidente

Incumplimiento de normas y políticas
60

Hurto
9

Corrupción Administrativa
3

Acoso Laboral
7

Trafico Influencias
1

Corrupción Operativa
49

Denuncia en Licitaciones
10

Fraude
3

Alteración Documentos
2

Abuso tecnológico
1

Derechos Humanos
10

Procesos de Selección
4

Conflicto Interés
3

Uso activos actividades particulares
2

Defraudación de Fluidos
1

Línea Ética: Contacto Transparente 2018

Logros

Se consolidó el mecanismo con énfasis en el grupo de interés: Proveedores & Contratistas.

Se socializó la **Línea Ética: Contacto Transparente** en los diferentes grupos de interés, tanto para filiales nacionales como internacionales

Publicación al interior de EPM, situaciones de incidentes registrados y su reflexión. Esta estrategia tuvo una alta acogida y demostraba aprendizajes en torno a los incidentes recibidos.

Se llevó a cabo un estudio de mercado para explorar la posibilidad de tercerización de la Línea Ética. Se mantiene la operación interna desde casa matriz y tercerizado tanto el soporte para cada filial, como el servicio del contac center.

Se centralizó la verificación y cierre de incidentes recibidos en mas del 55% al interior de la Unidad de Cumplimiento.

Hemos logrado la recuperación de ingresos por reporte de defraudación de fluidos y se acompañó y lideró las revisiones en las instalaciones denunciadas.

Retos 2019

Mantener la socialización del mecanismo de interacción con los diferentes grupos de interés mediante su difusión a través de: Mi Canal, Aló EPM, redes sociales, factura física y electrónica, correos institucionales, tarjeta empresarial, etc.

A nivel internacional, posicionar el canal mediante una fuerte estrategia de comunicación y sensibilización.

Continuar con la comunicación y publicación de forma genérica casos “representativos” para que el público interno y externo conozca la gestión adelantada y la forma de operación. Esto es: Cómo se recibieron, cómo se gestionaron dichos incidentes y los resultados finales obtenidos.

Materializar las lecciones aprendidas mediante la implementación de mecanismos de control que permitan mitigar los factores de riesgos en los temas de fraude y corrupción del Grupo EPM.

Fortalecer la plataforma informática que soporta el canal de denuncias a la ultima versión y garantizar las condiciones de seguridad, confidencialidad y confiabilidad de la información registrada.

Línea Ética: Contacto Transparente 2018

Canales habilitados


Línea Gratuita Nacional 01 8000 522 955 (Colombia)

Página web: www.epm.com.co

App móvil EPM

Buzón: contactotransparente@epm.com.co

Página Web de cada uno de las filiales nacionales e internacionales

A top-down photograph showing two human hands, palms up, holding a small, vibrant green plant with many tiny leaves. The plant is centered between the hands and sits on a dark, rich, black soil. The lighting is soft, highlighting the texture of the skin and the soil.

La integridad es el
escenario donde
nuestro actuar se
encuentra con
nuestro decir, aquí
es donde se
impone la
coherencia



Contacto

Unidad de Cumplimiento

✉ unidaddecumplimiento@epm.com.co

☎ +57 4 380 25 21

