

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad:	Empresas Públicas de Medellín E.S.P.
Vigencia:	Cuatrimestre III
Fecha publicación:	31 de diciembre de 2017

Seguimiento 3					
Fecha seguimiento:	31 de diciembre 2017				
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% Avance	Observaciones	
Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Política de Administración de Riesgos	Aprobada el 2 de noviembre de 2010 Acta No. 1525 de Junta Directiva	100%		
	Mapa de Riesgos de Corrupción	Última publicación - 31 de enero de 2017	100%		
	Socialización y comunicación a grupos de interés a través de tips mediante diferentes canales.	Durante el año, a través de diferentes medios de comunicación, incluyendo el boletín "Estamos Ahi", se divulgó el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, así como, el Mapa de Riesgos de Corrupción a diferentes grupos de interés.	100%		EPM se vinculó a la conmemoración del Día Internacional contra la Corrupción (9 de diciembre) a través de un video con las palabras del Gerente General, el cual se envió a todos los usuarios de EPM y a las cuentas de correo de no usuarios de EPM desde el buzón de la VPE Finanzas, Riesgos e Inversiones. Igualmente estuvo al aire en el banner de la página web de EPM y de "Mi Bitácora" y, también se publicó en el "Correo Unificado".
	Presentación ante el Comité de Auditoría	Se realizó presentación del Mapa de Riesgos de Corrupción ante el Comité de Auditoría el 21 de abril de 2017.	100%		
	Presentación ante el Comité de Gerencia	La presentación del Mapa de Riesgos de Corrupción ante el Comité de Gerencia estaba programada para el 17 de abril de 2017, pero por indisponibilidad de agenda fue postergada.	N/A		El Mapa de Riesgos de Corrupción fue presentado en el Comité de Auditoría y conocido por los miembros del Comité de Gerencia, se encuentra publicado en la página Web
	Monitoreo y revisión periódica del Mapa de Riesgos de Corrupción por parte de los dueños de procesos y si es del caso, ajustarlo haciendo públicos los cambios.	Esta actividad se viene desarrollando de acuerdo con las revisiones periódicas que los gestores de riesgos de la Dirección Ingeniería de Riesgos van desarrollando en sus revisiones permanentes como parte de la Metodología GIR (Gestión Integral de Riesgos) y su plan de trabajo	100%		
	Analizar las causas, los riesgos de corrupción, y la efectividad de los controles incorporados en el Mapa de Riesgos de Corrupción.	De acuerdo con el Plan Anual de Auditoría Corporativa	100%		
Estrategia de Racionalización de Trámites	Disposición de un nuevo mecanismo a través del cual se puede solicitar la factibilidad de servicios públicos, haciendo uso de formularios electrónicos en el portal web de la empresa.	Pruebas de funcionamiento de los formularios electrónicos, validación de generación de comunicaciones asociadas a la solicitud, verificación de textos (gramática, ortografía, ajuste legal)	100%	Actividad cumplida.	

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad:	Empresas Públicas de Medellín E.S.P.
Vigencia:	Cuatrimestre III
Fecha publicación:	31 de diciembre de 2017

Seguimiento 3				
Fecha seguimiento:	31 de diciembre 2017			
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% Avance	Observaciones
Estrategia de Racionalización de Trámites	Evitar la presencia del ciudadano del grupo de interés- cliente, en oficinas o generación de comunicaciones escritas de su parte, para solicitar la viabilidad y disponibilidad de servicios públicos, haciendo uso de tecnologías de la información y telecomunicaciones en el portal web de la empresa.	Pruebas de funcionamiento de los formularios electrónicos, validación de generación de comunicaciones asociadas a la solicitud, verificación de textos (gramática, ortografía, ajuste legal)	100%	Actividad cumplida, se determina el porcentaje de acuerdo con el período de seguimiento
	Acceso a formularios electrónicos para realizar la solicitud de conexión a los servicios públicos, haciendo uso de tecnologías de la información y telecomunicaciones en el portal web de la empresa.	Pruebas de funcionamiento de los formularios electrónicos, validación de generación de comunicaciones asociadas a la solicitud, verificación de textos (gramática, ortografía, ajuste legal). Prueba de generación de escenarios de recurso de reposición por archivo de petición incompleta.	100%	Actividad cumplida, se determina el porcentaje de acuerdo con el período de seguimiento
	Acuerdo con los certificadores RETIE para que entreguen el certificado de manera digital	Se encuentra disponible por parte del MinMinas, el acceso al aplicativo. Se informa a los canales de atención para su uso en las transacciones requeridas.	N.A	
	Convenio con Registraduría Nacional del Estado Civil para acceder a la información.	Se realizó la adhesión de EPM al convenio que tienen el Municipio de Medellín con la Registraduría. Ya se encuentra en trámite el desarrollo para poder operar el servicio web.	100%	
Estrategia de Rendición de Cuentas	Producir contenidos comprensibles, actualizados, oportunos y completos para los diferentes grupos de interés en concordancia con la política de comunicación de EPM, sobre la rendición de cuentas.	Se realizaron distintos contenidos en diversidad de formatos y plataformas para todos los Grupos de Interés, entre los cuales se destacan: 1. Programas de Radio: Código de Ética (septiembre), lavado de activos (noviembre); 2. Correos electrónicos, menciones en redes sociales (facebook), entre otros. 3. Información de canales de atención en la Web	100%	
	Realizar la divulgación y promoción de la rendición pública de cuentas de EPM y del Informe de Sostenibilidad 2016 a los diferentes grupos de interés.	Se hizo la divulgación y promoción del informe de logros y retos a través de múltiples medios y formatos como: Intranet Corporativa, invitaciones digitales, streaming etc.	100%	Inicia el proceso de consolidación del informe de Sostenibilidad 2017, su publicación está programada para el mes de Mayo 2018.
	Generar espacios de diálogo participativo, bidireccional y directo con nuestros grupos de interés en la rendición pública de cuentas de EPM.	Se realizó encuentro con líderes, comunidades y Alcaldes para informar avances de los principales proyectos como Hidroeléctrica Ituango, Línea Bello-Guayabal-Ancón, PTAR Aguas Claras en Bello, entre otros.	100%	

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad:	Empresas Públicas de Medellín E.S.P.
Vigencia:	Cuatrimestre III
Fecha publicación:	31 de diciembre de 2017

Seguimiento 3				
Fecha seguimiento:	31 de diciembre 2017			
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% Avance	Observaciones
Estrategia de Rendición de Cuentas	Capacitar a funcionarios a través de contenidos mediáticos pedagógicos, que contribuyan a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas.	Se realizaron contenidos sobre la rendición de cuentas en la Intranet Corporativa	100%	
	Realizar una encuesta de satisfacción a los diferentes grupos de interés sobre la rendición pública de cuentas de EPM.	Encuesta	100%	Se publicó la encuesta y se difundió por medios digitales.
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	Reuniones semanales para el análisis del proceso	100%	Se realizan reuniones semanales dentro de la Gerencia Atención Clientes para el análisis del desempeño del proceso, con el objetivo de identificar aspectos a ajustar y mejorar.
		Plan de atención al cliente	100%	Dentro de la planeación del proceso se estructura un plan de atención al cliente, donde se establece el marco de actuación del proceso y su alineación con los objetivos organizacionales, la normatividad aplicable, las actividades a realizar y los recursos disponibles para las mismas, con énfasis en el cumplimiento normativo, mejoramiento de procesos y satisfacción de nuestros clientes.
	Fortalecimiento de los canales de atención	Procesos y procedimientos documentados	100%	Para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entrega al cliente, por los diferentes canales de atención, se cuenta con un sistema de atención al cliente, que está formalizado a través del Sistema de Gestión de Calidad certificado bajo la norma ISO 9001 versión 2008. En este sistema se encuentran documentados todos los procedimientos de cara al cliente, y los cambios son comunicados a todos los funcionarios para que los implementen en sus actividades diarias.
		Acceso a la información	100%	En la página de Epm se tiene publicada la información relevante en materia de atención al ciudadano: <ul style="list-style-type: none"> • Contrato de condiciones uniformes • Consulta de radicados • Trámites, productos y servicios • Indicadores • Contacto transparente
		Indicadores	100%	Se tienen definidos los indicadores del proceso, a los cuales se les realiza medición mensual como mecanismo que permite realizar seguimiento a los procesos y a quienes los ejecutan: Indicador de tiempo de atención y espera en oficinas Nivel de servicio y eficacia en el canal telefónico Índice de quejas y reclamos Los resultados se pueden consultar en la página de EPM en el siguiente link: http://www.epm.com.co/site/clientes_usuarios/Clientesyusuarios/Estadisticasdeatencion.aspx#Estadisticas-pedidos-y-peticiones-573

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad:	Empresas Públicas de Medellín E.S.P.
Vigencia:	Cuatrimestre III
Fecha publicación:	31 de diciembre de 2017

Seguimiento 3					
Fecha seguimiento:	31 de diciembre 2017				
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% Avance	Observaciones	
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Fortalecimiento de los canales de atención	Protocolo de atención al ciudadano	100%	En EPM se tiene establecido un protocolo de atención al cliente que tiene como objetivo definir los parámetros que deben tener en cuenta los responsables de atender al cliente de forma telefónica, presencial y/o escrita para garantizar una comunicación adecuada y estandarizada, que contribuye a mejorar la gestión que realiza el personal de servicio al cliente, garantizando la trazabilidad y audibilidad de lo requerido por el cliente y la actuación de la empresa.	
	Talento Humano	Fortalecer competencias, y cultura de servicio al cliente a través de jornadas de capacitación denominada Redes de sinergia	100%	Se generan espacios para realizar homologación de conocimientos, informar cambios, resolver inquietudes, realizar capacitaciones. El principal mecanismo utilizado es la red de sinergia, donde participan alrededor de 300 personas de toda Antioquia cada 2 semanas.	
	Normativo y procedimental		Documentación de procesos y procedimientos para la atención de PQR	100%	Se tienen documentados e implementados los procedimientos para atender los diferentes requerimientos de los clientes y usuarios, y los relacionados con la atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y recursos.
			Elaborar informes de PQR	100%	La información correspondiente a la estadística mensual de estos temas, se encuentra publicada en el siguiente link: http://www.epm.com.co/site/clientes_usuarios/Clientesyusuarios/Estadisticasdeatencion.aspx
			Planes de mejoramiento	100%	Como parte del sistema de gestión de calidad, se tiene establecida la metodología para la formulación y seguimiento de los planes de mejoramiento. Aplica cuando se requieran definir acciones preventivas, correctivas o de mejora en los diferentes procesos.
			Actualización normativa	100%	Normograma: recopilación de toda la normatividad aplicada al proceso y servicios de la Empresa. Se realiza actualización permanente y sus cambios son divulgados a todo el personal de atención clientes.
	Relacionamiento con el ciudadano	Satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad		100%	Se realiza de manera bimestral, una encuesta de satisfacción, con el objetivo de conocer la percepción de nuestros clientes con la atención y así obtener información clara y oportuna, que permita la implementación de acciones de mejoramiento que incrementen su satisfacción. Se realiza a los clientes que asisten a las oficinas y llaman a la línea en el mes respectivo. De esta manera se trata de garantizar que la respuesta dada por el cliente, sea ajustada a la experiencia vivida recientemente en pro del mejoramiento continuo del proceso. Los resultados son publicados en la página web: http://www.epm.com.co/site/clientes_usuarios/Clientesyusuarios/Estadisticasdeatencion.aspx

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad:	Empresas Públicas de Medellín E.S.P.
Vigencia:	Cuatrimstre III
Fecha publicación:	31 de diciembre de 2017

Seguimiento 3				
Fecha seguimiento:	31 de diciembre 2017			
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% Avance	Observaciones
Transparencia y acceso a la información	Actualización de datos abiertos. Actualizar la información publicada en página de datos abiertos.	Se actualizó la información de datos abiertos prevista para el período en el sitio web datos.gov.co.	100%	Ver publicaciones de EPM en sitio web de datos abiertos del Estado Colombiano www.datos.gov.co
	Divulgar los avances de la implementación de la estrategia GEL (Gestión en Línea) y lo consignado en el informe de sostenibilidad así como los canales existentes para dicha promoción	Se realizó el reporte al CMI (Cuadro de Mando Integral) y se divulgaron los avances de la implementación de la estrategia GEL en el cuatrimestre	100%	Se enviaron boletines a integrantes del programa Gobierno en Línea: Boletín # 11 - Carpeta ciudadana ¡Celebremos! Obtuvimos el Sello de Excelencia Gobierno en Línea Boletín # 12 - Concurso Máxima Velocidad Digital Boletín # 13 - EPM Te escucha Boletín # 14 Primer encuentro regional de Gobierno Digital Se publicó la quinta consulta de participación ciudadana en el sitio web de EPM y envío de email marketing a invitar a los usuarios a darnos su retroalimentación. ¿Cuales de nuestras iniciativas de movilidad sostenible conoces? Producción y divulgación de videos como parte de la estrategia de participación ciudadana #EPMTeEscucha con los que se busca promover la movilidad sostenible. Estos pueden ser consultados en la siguiente url: http://www.epm.com.co/site/Home/ParticipaciónCiudadana.aspx Adicionalmente se destaca el cumplimiento de lo estipulado para la divulgación de los ejercicios de innovación INNOVATE.
	Brindar respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública acogiendo las directrices del decreto 1081 de 2015.	Se brindó atención a las solicitudes recibidas en el cuatrimestre. Se corrobora con reporte que gestiona administración documental.	100%	o Desde la Gerencia de Identidad Corporativa se gestionan diariamente las menciones sobre temas institucionales recibidas en las cuentas de EPM en las redes sociales, publicadas por parte de los diferentes grupos de interés de la empresa en Facebook, Twitter, Instagram y YouTube. Estas consultas son enviadas a los funcionarios responsables en cada área para la construcción de la respuesta y posteriormente publicadas en la red social. Las menciones de tipo comercial son gestionadas directamente por el contac center.
	Revisión y actualización cuatrimestralmente, en la página web de Epm la información definida por la ley 1712 de 2014	Se actualizó la información definida por la ley 1712 en la página web de EPM acorde a su contenido y estructura	100%	Ver: -Publicación en el sitio web de epm: http://www.epm.com.co/site/Home/Institucional/Transparenciayaccesoainformacion/C3%B3np%C3%BAblica.aspx#Presupuesto-538 -Se envió de requerimiento a las diferentes áreas relacionadas.
	Validar y definir ajustes entorno a la aplicación de la NTC 5854 en el sitio web de EPM	Se adelantó revisión y definición del plan de trabajo para el 2017 acorde a los establecido por la NTC5854	100%	Se decidió ajustar el alcance previsto acorde al plan de migración del Sitio web de EPM
	Publicitar el informe de solicitudes de acceso a información recibidas en el cuatrimestre	La información que reporta administración documental se publicará en el sitio web al cierre del cuatrimestre	50%	Se publicó la información remitida por Gestión Documental en el sitio web de EPM, correspondiente al segundo cuatrimestre de 2017, el tercero se publicará en Enero 2018. Se gestionó con la Unidad de Diseño Organizacional la redefinición de responsabilidades al respecto y proceder con las publicaciones requeridas

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad:	Empresas Públicas de Medellín E.S.P.
Vigencia:	Cuatrimestre III
Fecha publicación:	31 de diciembre de 2017

Seguimiento 3				
Fecha seguimiento:	31 de diciembre 2017			
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% Avance	Observaciones
Iniciativas Adicionales Código de Ética del Grupo EPM	Adopción Código de Ética Adopción del código de ética con alcance de Grupo por medio de las Juntas Directivas de cada una de las empresas.	Adopción Código de Ética	100%	Se realizó la adopción del código de ética con alcance de grupo en todas las empresas, nacionales e internacionales, que componen el grupo empresarial EPM. La adopción se realizó por medio de las Juntas Directivas de cada una de las empresas del grupo.
	Lanzamiento Código de Ética de Grupo - Revisión de la campaña para asegurar la inclusión de contextos y culturas de las empresas del Grupo. - Activación de la mesa de trabajo con las empresas del grupo, nacionales e internacionales, bajo la cual se realizó la coordinación del lanzamiento del código de ética. - Realización del evento de lanzamiento el 26 de julio de 2017 con la participación de las empresas del Grupo EPM.	Lanzamiento Código de Ética de Grupo	100%	El 26 de julio de 2017, de acuerdo a lo programado, se realizó el lanzamiento a nivel de grupo del código de ética. El evento contó con la participación de todas las empresas del grupo, conectando los diferentes territorios en donde se tiene presencia.
	Diseño modelo Gestión Ética Empresarial - Elaboración de un referenciación con las empresas ISA e ISAGEN para conocer el esquema de cumplimiento que cada una tiene establecido, además de revisar cómo al interior de dichas organizaciones están impulsando y manejando la gestión ética empresarial. - Revisión del modelo para la Gestión Ética en Entidades del Estado (USAID), del cual se tomaron elementos para la estructuración del modelo de gestión ética empresarial con alcance de grupo - Revisión de actividades al interior de la organización con el fin de identificar, en algunas dependencias, los temas que tenían desarrollados alrededor de la gestión ética empresarial.	Diseño modelo Gestión Ética Empresarial	100%	Por parte de la Vicepresidencia Auditoría Corporativa se realizó el diseño del modelo de Gestión Ética Empresarial, el cual fue construido a partir del diagnóstico base (incluye la consolidación de las diferentes actividades, iniciativas, normatividad y políticas internas que a la fecha ha desarrollado la empresa), referenciamiento con grupos económicos y el Modelo de Gestión para la Ética en las Empresas del Estado (USAID). Una vez finalizada la socialización del modelo con los actores que tendrán participación en alguno de los elementos propuestos, se compartió el 05 de julio de 2017, la propuesta y el plan de trabajo diseñado para ser llevado a tareas específicas y con mayor nivel de detalle para la implementación de los elementos que componen el modelo de Gestión Ética Empresarial.

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad:	Empresas Públicas de Medellín E.S.P.
Vigencia:	Cuatrimestre III
Fecha publicación:	31 de diciembre de 2017

Seguimiento 3				
Fecha seguimiento:	31 de diciembre 2017			
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% Avance	Observaciones
Iniciativas Adicionales Código de Ética del Grupo EPM	Implementación modelo Gestión Ética Empresarial - Validación del modelo al interior de la organización para definir los responsables que llevarán a cabo la implementación de los elementos definidos y que tendrán roles en cada uno de ellos. Validación del modelo al interior de la organización para definir los responsables que llevarán a cabo la implementación de los elementos definidos y que tendrán roles en cada uno de ellos. - Estructuración del plan de trabajo, definiendo responsables, fechas y entregables para la operativización de la gestión ética empresarial.	Implementación modelo Gestión Ética Empresarial	15%	Entre la Dirección Diseño Organizacional y la Gerencia Auditoría Soporte, se realizó presentación de los focos de gestión definidos al Comité de Gerencia obteniéndose su aprobación para la ejecución de las actividades contempladas en el plan de mediano plazo, así como de la conformación y funcionamiento del comité de ética que se nombrará durante el 2017. Bajo el plan de trabajo diseñado y que ha sido liderado por la Dirección Diseño Organizacional, se ha realizado revisión de la normatividad interna, del soporte metodológico y de los mecanismos necesarios que permitan desplegar los focos de la gestión ética definidos durante el año 2018.
	Hacer inventario en cada una de las empresas operativas nacionales e internacionales sobre la existencia o no de un código de conducta propio, el cual será fuente de información para la consolidación del Manual de Grupo	Se realizó el inventario propuesto	100%	Todas las actividades establecidas hasta junio de 2017 están cumplidas. Actualmente se compartió a la Unidad de Gobierno Corporativo con el ánimo de que nos hagan observaciones y nos indiquen el contacto con las filiales operativas nacionales. La Unidad de Cumplimiento propuso contactos considerados clave, estamos pendientes a la validación de Gobierno Corporativo para iniciar propuesta de adopción en las filiales.
Iniciativas Adicionales Manual de Conducta Empresarial del Grupo EPM	Hacer la comparación de códigos existentes, consolidar diferencias, identificación del lenguaje y términos comunes	Actividad realizada	100%	
	Consolidar Manual de Grupo EPM	Actividad realizada	100%	Se consolidó el Manual de Grupo EPM y se encuentra en trámite de revisión y formalización
	Incluir en la propuesta de Manual, aspectos como, Antimonopolio, no participación en política, conflicto de intereses (remitirlo al Manual)	Actividad realizada	100%	

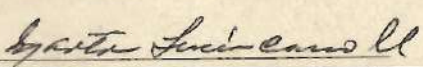
SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad:	Empresas Públicas de Medellín E.S.P.
Vigencia:	Cuatrimestre III
Fecha publicación:	31 de diciembre de 2017

Seguimiento 3				
Fecha seguimiento:	31 de diciembre 2017			
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% Avance	Observaciones
Iniciativas Adicionales Manual de Conducta Empresarial del Grupo EPM	Gestionar la adopción en las empresas del grupo		90%	Se encuentra en revisión, el documento definitivo en la Dirección Soluciones Desarrollo Organizacional.
Iniciativas Adicionales Código de Conducta para Proveedores y Contratistas del Grupo EPM	Ajuste Código (inclusión cláusulas antimonopolio y cambios en la redacción y todo del documento)	Código aprobado por la Vicepresidencia Suministros y Servicios Compartidos	100%	Se aprobó el documento por parte de la Vicepresidencia el 03 de agosto de 2017.
	Publicación Código (en páginas web, Ariba, otros sitios).	Se ha actualizado el código en la página web de EPM y en la plataforma Ariba. Se le envió versión gráfica definitiva a las filiales para que procedan con la actualización en sus páginas web.	100%	Se encuentra actualizada en Ariba la última versión del código de conducta. Se envió comunicado a los proveedores inscritos indicando este cambio. Las filiales durante el mes de diciembre han realizado eventos con proveedores en los que se les ha socializado la nueva versión del código de conducta.
	Plan de comunicación, divulgación y socialización Código de Conducta	Se diseñó plan con todas las áreas involucradas (Comunicaciones, Identidad y Gestión Humana) para dar conocimiento y capacitación del Código de Conducta a personal. Se diseñó y ejecutó plan de comunicación y divulgación con todas las áreas involucradas (Comunicaciones, Identidad y Gestión Humana) para dar conocimiento y capacitación del Código de Conducta a personal interno del Grupo EPM (incluida filiales nacionales) y externo (proveedores y contratistas)	100%	En cuanto se obtuvo la versión gráfica definitiva del código, se comenzó socialización a público externo a través de lanzamiento en Evento Saber +, envío masivo de comunicados (Buzón recyproco y Estamos ahí) y durante la atención personalizada con cada proveedor. Por otro lado, a filiales se socializó (a través de comunicado dirigido a los enlaces de cadena de suministro en cada filial y Agruparte) y a público interno (comunicados masivos Relacionándonos, Estamos ahí y Agruparte).
Iniciativas Adicionales Declaración de Transparencia y Declaración de Conflicto de Intereses	Recepción de la necesidad	Documento Solicitud de Requerimiento de Negocio	100%	
	Análisis y diseño	Documento de Análisis y diseño	100%	
	Construcción	Desarrollar las nuevas funcionalidad a partir del análisis y diseño	100%	
	Pruebas	Documento de pruebas funcionales satisfactorias	100%	
	Entrega al cliente	Socialización de lo desarrollado al cliente	100%	
	Paso a producción	Realizar el paso a producción luego de aprobar la orden de cambio	97%	Pendiente por realizar pruebas de acceso en varias filiales en las que se han presentado dificultades.

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad:	Empresas Públicas de Medellín E.S.P.
Vigencia:	Cuatrimestre III
Fecha publicación:	31 de diciembre de 2017

Seguimiento 3				
Fecha seguimiento:	31 de diciembre 2017			
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% Avance	Observaciones
Iniciativas Adicionales Otras	Manual de Conflictos de Intereses y Tratamiento de Decisiones en Interés de Grupo	Manual de Conflictos de Intereses y Tratamiento de Decisiones en Interés de Grupo	N/A	La aplicación del Manual se da permanente en la medida que se presenten Conflictos de Intereses
	Acuerdo Colectivo del Sector Eléctrico	Acuerdo Colectivo del Sector Eléctrico	N/A	La aplicación del Acuerdo se realiza permanentemente. EPM firmó el 05 de junio de 2015 el compromiso de transparencia y ética con las empresas del sector eléctrico.
	Política "Cero tolerancia frente al Fraude, la Corrupción y el Soborno"	Política "Cero tolerancia frente al Fraude, la Corrupción y el Soborno"	N/A	La política fue aprobada por la Junta Directiva de EPM, según consta en el Acta 1604 del 15 de diciembre de 2015.
	Manual de Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo	Manual de Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo	N/A	EPM dispone de un Manual del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.
Seguimiento con corte a Diciembre 31 de 2017, realizado por:	Cargo: Profesional Auditoría Soporte Nombre: Marta Lucía Cano Urrego Firma: 			
Aprobado por:	Cargo: Gerente Auditoría Soporte Nombre: Luz Miriam Vega Cortés Firma: 