



Empresa de Generación y Promoción
de Energía de Antioquia S.A. E.S.P.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

MARZO DE 2016

GEN+ S.A. E.S.P. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016

El Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 establece que cada entidad del orden nacional, departamental y municipal debe elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Esta estrategia debe contemplar, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción de la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Por su parte, el Artículo 76 de la misma Ley dispone que en toda entidad pública debe existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. Además, en la página web de toda entidad pública debe existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

En cumplimiento de las normas citadas, de lo establecido en el Decreto 124 de 2016 y dentro del término previsto en el Artículo 2.1.4.8 *ibídem*, la Gerencia de la Empresa de Generación y Promoción de Energía de Antioquia, GEN+ S.A. E.S.P., en adelante GEN+ S.A. E.S.P.- publica en un medio de fácil acceso al ciudadano, es decir, en su página Web el “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” para la Vigencia 2016.



MARCO NORMATIVO

Metodología Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Ley 1474 de 2011. Estatuto Anticorrupción.	Art. 73	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. La metodología para construir esta estrategia está a cargo del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, —hoy Secretaría de Transparencia—.
	Decreto 4637 de 2011 Suprime y crea una Secretaría en el DAPRE.	Art. 4º	Suprime el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.
		Art. 2º	Crea la Secretaría de Transparencia en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.
	Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE	Art. 55	Deroga el Decreto 4637 de 2011.
		Art. 15	Funciones de la Secretaría de Transparencia: 13) Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial.
Decreto 1081 de 2015 Único del Sector de la Presidencia de la República.	Arts .2.1.4.1 y siguientes	Señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".	
Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Decreto 1081 de 2015	Arts.2.2.22.1 y siguientes	Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
Trámites	Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública	Título 24	Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.
	Decreto ley 019 de 2012	Todo	Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.



Trámites	Ley 962 de 2005	Todo	Dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI)	Decreto 943 de 2014 MECI	Arts. 1 y siguientes	Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI).
	Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública	Arts. 2.2.21.6.1 y siguientes	Adopta la actualización del MECI.
Rendición de cuentas	Ley 1757 de 2015 Promoción y protección al derecho a la Participación ciudadana.	Arts. 48 y siguientes	La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Transparencia y Acceso a la Información	Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Art. 9	Literal g) Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción.	Art. 76	El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y lucha contra la Corrupción debe señalar los estándares que deben cumplir las oficinas de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas.
	Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE	Art. 15	Funciones de la Secretaría de Transparencia: 14) Señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para las dependencias de quejas, sugerencias y reclamos.
	Ley 1755 de 2015 Derecho fundamental de petición.	Art. 1º	Regulación del derecho de petición.



PRIMER COMPONENTE

GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Cumpliendo la metodología prevista en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, especialmente en cuanto a la identificación, descripción, análisis, valoración, política de administración y seguimiento de los riesgos de corrupción, GEN+ S.A. E.S.P. presenta la Matriz de Riesgos de Corrupción

MATRIZ IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN				
PROCESO	OBJETIVO DEL PROCESO	CAUSA	RIESGO	CONSECUENCIA
Jurídico	Preparar la invitación a contratar	Falta de control y de seguimiento a la elaboración de los pliegos por parte de quienes tienen la función de realizarlo o excesiva confianza en los servidores que elaboran estos documentos.	Pliegos de condiciones hechos a la medida de un tercero	Beneficiar a empresas o grupos económicos determinados aumentando los costos del proyecto.
Gerencia, Jurídico, Administrativo, Financiero, Técnico y Ambiental.	Controlar la Calidad	Falta de control y valores éticos del personal vinculado y de contratistas.	Afectar la calidad y/o el valor de los bienes y servicios adquiridos, tales como obras civiles, equipos electromecánicos, bienes muebles e inmuebles en beneficio propio o de terceros	Reducir la vida útil del proyecto, aumento de paradas de los equipos de generación por reparaciones y reducción de ingresos por venta de energía
Gerencia, Jurídico, Administrativo, Financiero, Técnico y Ambiental.	Alinear a los grupos de interés con los objetivos empresariales	Falta de control y valores éticos del personal contratista y vinculado de la Empresa.	Utilización indebida de la información confidencial, privilegiada o tendenciosa en beneficio propio o de terceros	Beneficio económico o de poder propio o de terceros



Gerencia, Jurídico, Administrativo, Financiero, Técnico y Ambiental.	Alinear a los grupos de interés con los objetivos empresariales	Ocultar o entregar información no precisa para beneficiar la gestión o beneficio particular	Ocultar a los grupos de interés información considerada pública.	Afectación de la Imagen y reputación empresarial.
Evaluación y Control	Evaluar de manera objetiva las evidencias relacionadas con informes sobre actividades diversas ejercidas por la institución teniendo en cuenta el objetivo y el alcance de la auditoría.	Ajustes de los intereses del auditado por un soborno o intimidación de cargos superiores.	No reportar irregularidades que se hayan encontrado en el ejercicio de sus funciones en la auditoría.	Incurrir en hallazgos de orden disciplinario o fiscal que afecten el objeto de la empresa.
		Falta de un personal competente en temas de auditoría y control, que no suministren la suficiente claridad sobre los principios de auditoría.	Inobservancia de principios éticos como son la objetividad, la independencia e imparcialidad en el desarrollo de las evaluaciones.	Incurrir en una continuidad de errores, con ausencia de objetividad, independencia e imparcialidad.
		Falta de seguimiento oportuno a los hallazgos contemplados dentro de los procesos de auditoría.	Realizar seguimientos extemporáneos al plan de mejora institucional y de ejecución de los contratos.	Carencia de efectividad y credibilidad en las evidencias encontradas en los procesos de auditoría.
	Atraer, contratar y desarrollar Recursos Humanos de la más altas calidades para desempeñar las responsabilidades requeridas.	Errores en la evaluación y verificación de los requisitos del cargo o personal impuesto.	Vinculación laboral del personal o contratación con terceros que no cumplan con los requisitos.	Falta de la credibilidad en la gestión de la Dirección de Evaluación y Control
	Apoyar y atender los funcionarios encargados de las auditorías por parte de los entes de control externo.	Personal externo poco capacitado y falta de aplicación al Código de Ética.	Influenciar en los dictámenes de las pruebas realizadas por los entes externos de control.	Dictámenes carentes de transparencia y objetividad.



Gerencia, Jurídico, Administrativo, Financiero, Técnico y Ambiental.	Mantener organizada la información emitida y recibida sobre temas ambientales y darle los trámites que se requieran oportunamente.	Falta o incumplimiento de las políticas de seguridad de la información, asignación de responsabilidades para la seguridad de la información, lineamientos o políticas sobre confidencialidad de la información, protección de los activos informáticos de la entidad, fallas en el respaldo para mantener la integridad de la información	Daño, pérdida, manipulación o adulteración de la información técnica, financiera o ambiental de los proyectos y/o de la empresa (física y magnética)	Divulgación de información manipulada, incompleta, confusa e inadecuada a autoridades ambientales y partes interesadas. Incumplimiento de la normatividad ambiental por desconocimiento de las obligaciones específicas de las licencias, permisos, autorizaciones y/o concesiones
	CUSTODIA Y MANTENIMIENTO DE IMPLEMENTOS	Falta de controles adecuados	Robo de bienes muebles, inmuebles, recursos financieros e información.	DETRIMENTO, PERJUICIOS
	Contratar la financiación de los proyectos	Falta de Procedimientos y procesos	Administración indebida de recursos financieros.	Detrimiento
	administrar excesos de iliquidez	Falta de control y valores éticos del personal contratista y vinculado de la Empresa.	Ofrecimiento o entrega de dádivas para agilizar procesos y trámites.	Detrimiento
Jurídico	Realizar las contrataciones pertinentes para el desarrollo de los proyectos.	Solicitud de contratación por la dirección interesada.	Inobservancia de la aplicación de los principios de contratación y actos de corrupción durante las gestiones para la contratación	Sanciones por parte de los entes de control y demandas.



			propias del proceso	
Jurídico	Desarrollar el objeto social de la empresa	Solicitud de conceptos por la dirección interesada.	Subjetividad en los conceptos jurídicos	Sanciones por parte de los entes de control y demandas.

SEGUNDO COMPONENTE RACIONALIZACIÓN TRÁMITES

Este componente del Plan tiene por propósito facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública, mediante la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de los trámites existentes, bajo el entendido de que a mayor cantidad de trámites y de actuaciones, aumentan las posibilidades de que se presenten hechos de corrupción.

GEN+ S.A. E.S.P., en tanto Empresa de Servicios Públicos Mixta, en su relación con los ciudadanos no tiene la multiplicidad de trámites propia de una entidad regida plenamente por el derecho público o, incluso, de una Empresa de Servicios Públicos. No obstante, en cumplimiento de lo prescrito en el documento *“Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”*, se presentan a continuación los trámites que pueden presentarse por parte de los ciudadanos y más adelante se explicará por qué no se percibe la necesidad de eliminar ninguno de ellos.

IDENTIFICACIÓN DE TRÁMITES:

Revisión de los procesos:

Consiste en la identificación de los trámites y procedimientos administrativos, ubicándolos dentro de los procesos misionales propios de la entidad. La revisión de los trámites y procedimientos administrativos aplicables a GEN+ S.A. E.S.P. arroja el siguiente resultado:

MAPA DE PROCESOS PROCEDIMIENTOS Y TRÁMITES GEN+ S.A. E.S.P.		
TIPO DE PROCESO	NOMBRE DEL PROCESO	PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y TRÁMITES



ESTRATÉGICO	Gerencia, Planeación y Comunicaciones	Derecho de Petición: Petición de documentos Petición de consulta Petición en interés general y/o particular Recursos: Reposición Apelación Queja
MISIONAL	Proyectos Operaciones Ambiental	
DE APOYO	Gestión Financiera Gestión Administrativa Gestión Jurídica	
DE EVALUACIÓN Y CONTROL	Evaluación y Control	

Análisis normativo:

Consiste en realizar un análisis jurídico de los soportes legales de cada trámite, para evitar futuras reclamaciones o demandas, que puedan afectar el proceso de racionalización de trámites de la entidad. En este orden de ideas, los procedimientos y trámites relacionados en el cuadro precedente tienen los siguientes soportes normativos:

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO O TRÁMITE	FUNDAMENTO NORMATIVO
Derecho de petición de documentos	Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Artículo 14, Numeral 1
Derecho de petición de consulta	Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Artículo 14, Numeral 2
Derecho de petición en interés general o particular	Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Artículo 14, Inciso 1
Recurso de reposición	Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Artículo 74, Numeral 1
Recurso de apelación	Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Artículo 74, Numeral 2
Recurso de Queja	Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Artículo 74, Numeral 3

Se aclara que por la naturaleza jurídica de GEN+ S.A. E.S.P. Empresa de Servicios Públicos Mixta, lo usual es que sus actos tengan naturaleza comercial y por excepción, expida actos administrativos. Pero en consideración a que algunos de los Proyectos Hidroeléctricos gerenciados, ya cuentan con su respectiva declaratoria de utilidad pública, la cual dota a la Sociedad de una serie de prerrogativas que pueden imponerse de manera unilateral, es pertinente contemplar la posibilidad de la interposición de recursos frente a tales decisiones.

PRIORIZACIÓN DE LOS TRÁMITES A INTERVENIR:

Diagnóstico de los trámites a intervenir:



Conforme a la metodología propuesta en el documento *“Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”*, se deben tener en cuenta los factores internos y externos que inciden en la realización de los trámites.

Para el caso de GEN+ S.A. E.S.P. se considera que el trámite que requería algún nivel de intervención era el derecho de petición, dado que como el domicilio principal de la Sociedad es la ciudad de Medellín y los Proyectos Hidroeléctricos gerenciados están ubicados diferentes municipios del departamento de Antioquia, es adecuado prever mecanismos para garantizarles a los ciudadanos que sus peticiones fueran adecuada y oportunamente tramitadas y atendidas pese a la limitación territorial. Es oportuno aclarar que los proyectos que están en etapa constructiva, cuentan con una Oficina de Atención al Ciudadano en su área de influencia, las cuales en la actualidad se encuentran operando y recibiendo las peticiones, quejas y reclamos que los ciudadanos de la zona de los Proyectos han estimado presentar.

De manera complementaria, para el 2016, se implementó un formulario en línea a través de la web, para atender las PQRS.

RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES:

La racionalización es el proceso que permite reducir los trámites, con el menor esfuerzo y costo para el usuario, a través de estrategias jurídicas, administrativas o tecnológicas que implican: simplificación, estandarización, eliminación, automatización, adecuación o eliminación normativa, optimización del servicio, interoperatividad de información pública y procedimientos administrativos orientados a facilitar la acción del ciudadano frente al Estado.

Simplificación:

En cuanto a simplificación de trámites, GEN+ S.A. E.S.P. desarrolló e implementó dos estrategias para hacer más ágil y eficiente la presentación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y recursos por parte de los ciudadanos, a las cuales se pretende dar continuidad y mejorar durante la Vigencia 2016:

Las Oficinas de Atención al Ciudadano: Como se explicó en los párrafos precedentes, el domicilio principal de GEN+ S.A. E.S.P. está en la ciudad de Medellín, mientras que los Proyectos Hidroeléctricos están ubicados en diferentes municipios del departamento de Antioquia. Esta situación dificultaría por sí sola la presentación de peticiones, quejas,



reclamos y sugerencias por parte de los ciudadanos de la zona de influencia de los Proyectos. Ahora bien, en aplicación del Plan de Manejo Ambiental y como estrategia en el relacionamiento con las comunidades, GEN+ S.A. E.S.P. puso en funcionamiento otras Oficinas de Atención al Ciudadano, en las áreas de influencia directa de los proyectos en construcción.

Ya se avanzó también en la estandarización de los procesos y procedimientos para garantizar que las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas, sean resueltas oportunamente, de manera que el objeto del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2016 debe ser la evaluación continua de esta estrategia para garantizar su eficacia y el cumplimiento de los requisitos de ley en cuanto a la pronta resolución de las peticiones.

El rediseño y actualización del sitio web de GEN+ S.A. E.S.P.: Otra estrategia de simplificación de trámites, y tendiente a facilitar la presentación de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias por parte de los ciudadanos, especialmente aquellos ubicados en la zona de influencia de los Proyectos Hidroeléctricos en el departamento de Antioquia, es la modernización del sitio web de GEN+ S.A. E.S.P. A través del link “Contáctenos”, las personas pueden encontrar los siguientes enlaces: PQRS, Línea Transparente, Escríbale al Gerente y Formulario de Patrocinios.

Para la presente vigencia GEN+ S.A. E.S.P., realizará el seguimiento periódico de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que se presenten a través del nuevo portal, actualizará los contenidos ofrecidos a la ciudadanía cuando ello sea necesario y conveniente y estimulará el uso de esta plataforma informática.

Estandarización:

En cuanto a la estandarización, el proyecto de las Oficinas de Atención al Ciudadano diseñó e implantó diversos formularios para facilitar la interposición de peticiones, quejas, reclamos o sugerencias por parte de la comunidad. Es decir, previendo que muchas veces el ciudadano no presenta su petición ya lista y redactada por escrito, sino que la presenta ante la Oficina de Atención al Ciudadano de manera verbal, se adoptaron diversos formularios que garanticen una adecuada recolección de información y un fiel registro de todas las peticiones presentadas.

De igual manera, en consideración a que algunas peticiones se presentan telefónicamente, se implementó una bitácora en la que quedan registradas dichas actuaciones, estrategia



tendiente a garantizar la efectividad de los derechos de petición interpuestos de manera verbal.

Los formularios diseñados y adoptados fueron los siguientes:

- Atención a la Comunidad.
- Registro de Atención a la Comunidad.
- Contactos en el Área de Influencia.
- Acta de Reunión.
- Listado de Asistencia Comunidad.

En adición a lo anterior, a través del portal web de GEN+ S.A. E.S.P., link “Contáctenos”, las personas pueden interponer sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, a través de un solo formulario con las diferentes opciones. En cada una de ellas se solicitan los siguientes datos mínimos: Nombre completo, e-mail y mensaje (contenido).

Eliminación:

Dentro del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de GEN+ S.A. E.S.P. para la Vigencia 2016 no está prevista la eliminación de ningún trámite, por cuanto los procedimientos administrativos que normalmente adelantan los ciudadanos ante la entidad (Derecho de Petición y Recursos) son concreción de un derecho fundamental – el derecho de petición- y en esa medida no pueden ser limitados sino por la misma Constitución Política o la ley. Además, son necesarios para garantizar una adecuada comunicación entre GEN+ S.A. E.S.P. y las comunidades impactadas por los Proyectos Hidroeléctricos.

Automatización:

Es el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación TIC, para apoyar y optimizar los procesos que soportan los trámites. Para ello, la Empresa implementó a partir del 2016, el formulario en línea para la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

Interoperabilidad:

Interoperabilidad es el ejercicio de colaboración entre organizaciones para intercambiar información y conocimiento en el marco de sus procesos de negocio, con el propósito de facilitar la entrega de servicios en línea a ciudadanos, empresas y a otras entidades. Los resultados de la interoperabilidad se deben reflejar en intercambio de información por



parte de las entidades, mediante mecanismos tales como *web services*, cadenas de trámites y/o ventanillas únicas.

Siendo este el marco conceptual de la interoperabilidad, GEN+ S.A. E.S.P. evalúa que por su propia naturaleza comercial y de servicios públicos, no requiere la implantación de mecanismos como *web services*, cadenas de trámites o ventanillas únicas, los cuales normalmente están asociados a cantidades de trámites y cantidades de usuarios que ameritan tales estrategias.

Con todo, es innegable que GEN+ S.A. E.S.P. establece interlocución con múltiples entidades públicas y privadas durante el desarrollo de sus funciones, pero esta necesidad se satisface por los mecanismos usuales de comunicación, no siendo necesaria una interoperatividad en el sentido técnico del término.

TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

La rendición de cuentas es una expresión del control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia en la gestión de la administración pública para lograr la adopción de principios de Buen Gobierno. Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente que se oriente a afianzar la relación Estado - ciudadano.

En virtud de su naturaleza jurídica, GEN+ S.A. E.S.P. está sujeta al control y vigilancia de la Contraloría General de Antioquia, y por ende, tiene la obligación de rendir periódicamente la información que se relaciona en la siguiente Tabla, lo cual, por sí mismo, ya constituye un ejercicio de Rendición de Cuentas integral, pues abarca aspectos tan sensibles como el contractual (Gestión Transparente), Plan de Acción y Presupuesto, contable y financiero, composición accionaria, Dictámenes de la Revisoría Fiscal, entre otros.

RESUMEN DE RESPONSABILIDADES EN LA RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CONTRALORÍA GENERAL DE ANTIOQUIA RESOLUCIÓN 2280 DE DICIEMBRE 4 DE 2015 RENDICIÓN ANUAL

EMPRESA	DOCUMENTO A REPORTAR	FECHA LIMITE	FUENTE	RESPONSABLE
GEN+ S.A. E.S.P.	49.1 -69.1 Encuesta Gestión Ambiental	28/02/2016	Resolución N 2280 CGA, CAP7, ARTICULO 49 PARAGRAFO1	DIRECTOR AMBIENTAL



GENERADORA ALEJANDRÍA S.A.S. E.S.P.			Resolución N 2280 CGA, CAP 10,ART 49,	
LA CH SAN JOSÉ DE LA MONTAÑA S.A.S. E.S.P.			Resolución N 2280 CGA, CAP 9,ART 64	
CH JUAN GARCÍA S.A.S. E.S.P.				
CH LA CASCADA DE GRANADA GARCÍA S.A.S. E.S.P.				
GEN+ S.A. E.S.P.	1) 62.1 Plan Estratégico Corporativo.	30/04/2016	Resolución N 2280 CGA, CAP 9,	1) Comité estratégico
PCH SAN JOSÉ DE LA MONTAÑA S.A.S. E.S.P.	2) 62.2 Plan de Acción.	30/04/2016		2) Comité estratégico
	3) 62.3 Procesos Judiciales.			3) Director Jurídico
PCH JUAN GARCÍA S.A.S. E.S.P.	4) 63.1 Reservas de caja (constituidas y canceladas).	30/04/2016		4) Coordinador administrativo
	5) 63.2 Vigencias futuras (constituidas y ejecutadas), archivo en Excel.	28/02/2016		5) Coordinador administrativo
PCH LA CASCADA DE GRANADA GARCÍA S.A.S. E.S.P.	6) 63.3 Estado de tesorería, al cierre de la respectiva vigencia fiscal.			6) Asistente Financiera
	7) 63.4 Información sobre el estado de la Tecnología de la información y las comunicaciones (TICS). Aplica solamente para las entidades descentralizadas del orden departamental.		7) Director Financiero	
	8) 63.5 Acto administrativo mediante el cual se aprueba el Presupuesto General de Ingresos y Gastos de la vigencia actual, acompañado de las Disposiciones Generales; al igual que el Decreto mediante el cual se liquida el presupuesto de la vigencia. Esta información se debe ingresar por la opción presupuesto del menú principal del sistema de gestión transparente.		8) Director Jurídico	
	9) 63.6 Dictamen de Razonabilidad sobre los estados financieros expedidos al cierre de cada ejercicio contable, y los informes presentados por la Revisoría Fiscal, en caso de ser obligatorio.		9) Revisor Fiscal o Contador	
	10) 63.7 Certificación de menor cuantía para contratar.		10) Director Evaluación y Control (firmado por gerencia)	
	11) 63.8 Ejecución presupuestal de ingresos, archivo en Excel.		11) Coordinadora Administrativa	
	12) 63.9 Certificación de los Estados Financieros.		12) Contador	
	13) 63.10 Manual o procedimientos de Contratación.		13) Director Jurídico	
	14) 63.11 Manual de Funciones, Requisitos y Competencias.		14) Coordinador Administrativo y D. Financiero	
	15) 63.12 Planta de Cargos donde determine nivel, grado y salario. Ver formato por plantillas y descargas en el sistema de gestión transparente.		15) Coordinador Administrativo	
	16) 63.13 Archivo en Excel de todos los comprobantes de ingresos y egresos, que contenga número de comprobante, fecha, rubro		16) Coordinador Administrativo	
			17) Contador	
			18) Contador	
		19) Asistente financiero		
		20) Coordinador Administrativo		
		21) Director Jurídico		
		22) D. Financiero		
		23) Contador		
		24) Contador		
		25) D. Jurídico y Financiero		
		26) D. Jurídico		
		27) Relaciones Corporativas y D. Jurídico.		



	<p>presupuestal, beneficiario, cédula o Nit, concepto, valor y cuenta bancaria.</p> <p>17) 63.14 Balance de comprobación ajustado a nivel de terceros. Archivo en Excel. A diciembre 31 de cada vigencia.</p> <p>18) 63.15 Copia del libro mayor, a diciembre 31 de cada vigencia.</p> <p>19) 63.16 Relación de bancos y números de las cuentas y el saldo con su respectivo fondo, especificando el tipo de recursos que se mueven en ellas.</p> <p>20) 63.17 Pólizas adquiridas a las compañías de seguros para la salvaguarda y protección de los bienes públicos, acompañada de los respectivos anexos (Manejo, bienes muebles e inmuebles, entre otros).</p> <p>21) 63.18 Informe de composición accionaria de la vigencia o período fiscal que se rinde.</p> <p>22) 63.19 Certificación de utilidad recibida por convenios.</p> <p>23) 63.20 Estado de situación financiera de apertura (ESFA), donde aplique.</p> <p>24) 63.21 Diagnóstico para la transición al marco normativo para empresas que no cotizan en el mercado de valores y que no captan y administran ahorro del público.</p> <p>25) 63.22 Políticas contables establecidas bajo el nuevo marco regulatorio, donde aplique.</p> <p>26) Acto de constitución del fondo de solidaridad y redistribución del ingreso.</p> <p>27) Acuerdo de creación de la ESP, por una sola vez y documentos de constitución. *</p> <p>28) Creación del Comité de Control Social a los Servicios Públicos Domiciliarios</p>			
<p>GENERADORA ALEJANDRÍA S.A.S. E.S.P.</p>	<p>1) 68.1 Informe de gerencia, incluyendo los estados financieros de la vigencia o período fiscal que se rinde, presentados en forma comparativa con la vigencia inmediatamente anterior, debidamente aprobados por su Junta Directiva y Asamblea de Accionistas.</p> <p>2) 68.2 Informe de composición accionaria de la vigencia o período fiscal que se rinde.</p> <p>3) 68.3 Balance de comprobación ajustado a nivel de terceros, archivo en Excel a diciembre 31 de cada vigencia</p> <p>4) 68.4 Copia del libro mayor a diciembre 31 de cada vigencia, archivo en Excel.</p>	<p>30/04/2016</p>		<p>1) D. Proyecto Alejandría</p> <p>2) D. Jurídico</p> <p>3) Contador</p> <p>4) Contador</p> <p>5) Revisor Fiscal</p> <p>6) Revisor Fiscal</p>



	5) 68.5 Dictamen de Razonabilidad sobre los estados financieros expedidos al cierre de cada ejercicio contable y los informes presentados por la Revisoría Fiscal, en caso de ser obligatorio.			
	6) 68.6 Certificación de los estados financieros.			

De manera adicional, otros mecanismos de rendición de cuentas con que cuenta GEN+ S.A. E.S.P. son los siguientes:

MECANISMO	INFORMACIÓN QUE SE SUMINISTRA O REPORTA	MEDIO DE DIFUSIÓN	DESTINATARIOS
Publicación del Informe de Gestión	Informe de Gestión Anual	Inicialmente ante la Junta Directiva y la Asamblea de Accionistas de la Sociedad. Una vez aprobado por éstas, se publica en el sitio web de la Sociedad.	Asamblea de Accionistas Junta Directiva Ciudadanía en general
Publicación en el SECOP (Sistema Electrónico para la Contratación Pública)	Todos contratos de la Sociedad que no están sujetos a reserva constitucional o legal	Portal Único de Contratación www.contratos.gov.co www.colombiacompra.gov.co	Ciudadanía en general Entes de Control Proveedores y/o Contratistas
Reporte a Contaduría General de la Nación	Información contable trimestral	A través de la plataforma SCHIP (Sistema Consolidador de la Hacienda Pública)	Contaduría General de la Nación
Informe de Deudores Morosos	Deudores Morosos con la Sociedad	A través de la plataforma SCHIP (Sistema Consolidador de la Hacienda Pública)	Contaduría General de la Nación
Informe de Control Interno Contable	Evaluación cuantitativa y cualitativa de la contabilidad, conciliaciones, entre otros aspectos a través de un formulario predeterminado	A través de la plataforma SCHIP (Sistema Consolidador de la Hacienda Pública)	Contaduría General de la Nación
Informe sobre ejecución presupuestal (SGR Presupuestal)	Ejecución presupuestal trimestral tanto de ingresos como de egresos	A través de la plataforma SCHIP (Sistema Consolidador de la Hacienda Pública)	Contraloría General de la República
Informe anual sobre costos de personal	Costos de personal	Correo electrónico	Contraloría General de la República
Informes específicos	Información específica sobre los estados financieros y otros aspectos que considere necesario el ente de vigilancia	A través del medio que se solicite	Superintendencia de Sociedades

MANUAL DE COMPROMISOS CON ENTIDADES DIFERENTES A LA CONTRALORIA DE ANTIOQUIA - MARZO DE 2016



RESPONSABLE	COMPROMISO	FECHA LIMITE	A QUIEN	NORMATIVIDAD	ARTÍCULOS	ENTE	OBJETO	EMPRESAS QUE LE APLICA
CONTADOR	Informes Financieros, Económicos y Sociales.	<p>Informes trimestrales:</p> <p>Fecha de Corte:</p> <p>31 de marzo</p> <p>30 de junio</p> <p>30 de septiembre</p> <p>31 de diciembre</p> <p>Fecha de envío:</p> <p>30 abril</p> <p>31 julio</p> <p>31 octubre</p> <p>15 de febrero del período contable siguiente.</p>	CONTADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	Resolución 375 2007	Art. 1	Contaduría General de la Nación	Remitir la información financiera en medio magnético y formato impreso, al nivel de sub-cuenta y diligenciado en los formatos.	Todas las empresas que tengan CHIP (Consolidador de Hacienda e Información Pública) (GEN+ San José de la Montaña, Juan García, La Cascada de Granada)
DIRECTOR DE EVALUACIÓN Y CONTROL	Informe de Control Interno Contable	<i>Anual. Remitir a más tardar el 15 de febrero del respectivo año</i>	Contaduría General de la Nación	Resolución 248- 2007	Artículo 14	Contaduría General de la Nación	Enviar informe a través del sistema CHIP.	Todas las empresas que tengan CHIP (Consolidador de Hacienda e Información Pública) (GEN+ San José de la Montaña, Juan García, La Cascada de Granada)
COORDINADOR ADMINISTRATIVO	INFORMACION PRESUPUESTAL Y DE TESORERIA	<p>Informe trimestral:</p> <p>a) Los primeros 18 días hábiles de abril julio, y octubre.</p> <p>b) 23 de febrero.</p>	Contraloría General de la República	Resolución Orgánica 001 del 7 de mayo de 2014	Artículos 41, 42 y 43.	Contraloría General de la República	INFORMACION ALIMENTADA A TRAVES DEL SCHIP....EN LA CATEGORIA PRESUPUESTAL	Todas las Empresas que tengan presupuesto, o a través del SIRECI (Sistema de Información para la Rendición de Cuentas e Informes).





CONTADOR	Alimentación en el boletín de deudores morosos	Los primeros 10 días calendario de los meses de junio y Diciembre, con corte a 31 de Mayo y 30 de Noviembre. (Informes semestrales)	Contaduría General de la Nación., A través del CHIP.	Resolución 422 del 21 de Diciembre del 2011.	Artículo 3.	Contaduría General de la Nación	Registro de información y saldos de los grupos 13-14 del CATALOGO GENERAL DE CUENTAS. Reportes, requisitos, formularios, etc.	Todas las empresas que tengan CHIP (Consolidador de Hacienda e Información Pública) (GEN+ San José de la Montaña, Juan García, La Cascada de Granada)
COORDINADOR ADMINISTRATIVO	Reporte de Personal y costo de la vigencia anterior	A más tardar el 15 de abril de cada año.	Contraloría General de la República. Sección Economía Delegada para las Finanzas Públicas	Resolución 5993 de 2008	81	Contraloría General de la República	Rendición de Información, de acuerdo a los formatos determinados	Todas las empresas que tengan CHIP (Consolidador de Hacienda e Información Pública) (GEN+ San José de la Montaña, Juan García, La Cascada de Granada)
COORDINADOR ADMINISTRATIVO Y/O DIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	Reporte de contratos, adiciones, prorrogas, modificaciones o suspensiones, cesiones y documentos relacionados.	Máximo tres (3) días hábiles con base en la fecha de expedición.	SECOB	Decreto 1082 de 2015 Decreto 3485 de Septiembre 22 de 2011	Artículo 1 y siguientes.	Congreso de la República y Gobierno Nacional.	Reglamentación del Sistema Electrónico para la Contratación Pública	Todos las Empresas
RELACIONES CORPORATIVAS	Diseño del plan anticorrupción y atención al ciudadano	31 de enero de cada año, pero en el 2016 hay plazo hasta el 30 de marzo	Publicar en la página web de la entidad	Ley 1712 de 2014 Ley 1474 2011 Decreto 1081 de 2015 Decreto 124 de enero 26-2016	Artículo 5 Artículos 73 y 76	Congreso de la República	Derecho de acceso de la información pública.	Todos las Empresas. Se publica un solo informe en la página de GEN+ debido a que es la empresa gerente.

CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

A través de este Componente se busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

MODELO DE INTERVENCIÓN SOCIAL SER+

Para ello, GEN+ S.A. E.S.P. diseñó el Modelo de Intervención Social SER+, el cual está soportado en la comunicación estratégica, dirigida y sistemáticamente planificada, con el fin de conseguir cambios concretos y generación de confianza en la sociedad, las instituciones y los individuos.

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS:

Normatividad:

Dando cumplimiento al Plan de Manejo Ambiental y en coherencia con las políticas sociales de GEN+ S.A. E.S.P., el programa de Atención a la Comunidad busca dar un adecuado manejo a las relaciones entre ésta y los Proyectos, mediante la implementación de mecanismos que permitan una adecuada comunicación con los habitantes de las zonas de influencia de los proyectos gerenciados, acceso a la información relacionada con los Proyectos y la participación de todos los estamentos sociales, tanto del área de influencia directa como del área de influencia indirecta, garantizando la participación de los distintos sectores de la población y propiciando un uso racional de los recursos ambientales.

Atención al Ciudadano:

Las Oficinas de Atención al Ciudadano tienen como objetivo generar un espacio en el que se ofrezca información de primera mano, veraz y oportuna, que sirva como enlace entre GEN+ S.A. E.S.P. y la población de los municipios y las veredas en las que se localizan las obras de los Proyectos, en sus distintas áreas de influencia.

Por ser el proceso de adquisición predial uno de los aspectos críticos en la fase previa de los Proyectos, se promueven espacios en los que los propietarios y la comunidad en general pueden acceder a información clara y oportuna relacionada con esta gestión.



Todo mensaje entregado desde las Oficinas de Atención al Ciudadano debe ser resultado del seguimiento de los conductos oficiales y del procedimiento propio de cada área responsable de la información. Es por este motivo que toda información debe ser validada ante cualquier duda.

Además de informar, se deben generar las condiciones para que otros digan y se replique el mensaje ante los demás y sean escuchados. Se debe estar seguro que el mensaje es entendido por la comunidad; se debe ser claro en la construcción del significado de los mensajes entre GEN+ S.A. E.S.P. y comunidad.

Se deben tener muy presentes las diferencias entre el lenguaje técnico y normativo y el lenguaje usual, coloquial, de la comunidad. Por ello se requiere un esfuerzo consciente de “entender al usuario”; entender la realidad de cada persona que visita las Oficinas de Atención al Ciudadano de GEN+ S.A. E.S.P.

Se deben establecer los mecanismos para que GEN+ S.A. E.S.P. se comunique con las personas discapacitadas y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.

PROCEDIMIENTO PQRS:

El procedimiento de PQRS se concentra en generar unas respuestas ágiles y satisfactorias a las inquietudes que los usuarios y la comunidad en general realizan a GEN+ S.A. E.S.P. en el desarrollo normal de sus actividades.

Alcance: Desde que un ciudadano manifiesta su PQRS hasta que le es dada una respuesta satisfactoria por parte de GEN+ S.A. E.S.P. y se procede a cerrar la información.

Definiciones:

PQRS: Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

Petición: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.



Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular por parte de uno o varios de los empleados y/o contratistas de GEN+ S.A. E.S.P., en ejercicio de sus funciones. Se asume como queja todo comentario respetuoso; las notas salidas de tono, palabras obscenas, insultos o agresiones no están cobijadas por el derecho fundamental de petición y no serán respondidas por GEN+ S.A. E.S.P.

Reclamo: Es toda solicitud expresada por una persona exigiendo un derecho o el cumplimiento a un requisito quebrantado.

Sugerencia: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Corrección: Acción tomada para eliminar la queja o reclamo.

Implementación de PQRS: En el procedimiento ante una petición, queja, reclamo o sugerencia de la comunidad. La información puede ingresar en dos formatos: digital o física.

Si la petición no puede ser resuelta en el mismo momento en que se recibe, se le aplicará el plazo máximo de resolución previsto en las normas legales (10, 15 o 30 días) dependiendo del tipo de petición.

Para enviar la petición, queja, sugerencia o reclamo, el ciudadano o usuario tiene a su disposición los siguientes medios diferentes: PBX o línea única de información (+574) 3229910, la página www.genmas.com.co (link “Contáctenos”) y el correo electrónico contactenos@genmas.com.co

Al recibir la llamada telefónica, debe indicársele al usuario la manera de acceder al aplicativo a través de la página institucional para radicar su petición, queja, reclamo o sugerencia. Si el usuario manifiesta no tener medios para realizarlo, se le preguntará si tiene una cuenta de correo electrónico suya o de un familiar donde pueda consultar la respuesta que se remitirá por dicho medio para sistematizarla.

Cuando la petición se recibe por medio escrito, el funcionario del archivo debe darle el trámite usual de los derechos de petición según lo dispuesto por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.



Orientación a los usuarios: Cuando se presenta una PQRS que no es competencia de GEN+ S.A. E.S.P., se debe orientar al usuario para que realice el trámite en la entidad correspondiente si se conoce el tema y si se presenta la solicitud de manera personal. Si es a través de un e-mail, la respuesta deberá proyectarse en este sentido explicando la no competencia y remitiéndose directamente a la otra institución responsable.

Solucionar el proceso PQRS: El proceso de PQRS sólo podrá ser cerrado cuando se determine que la respuesta al cliente es lo suficientemente clara, oportuna y satisfactoria para el usuario o comunidad, por tanto queda en cabeza del mismo el visto bueno que permita el cierre de la PQRS de la oficina de enlace comunitario.

Horarios de Atención a la Ciudadanía: En un lugar visible de la sede se deben ubicar los horarios de atención al público, de tal manera que los usuarios los vean en el primer contacto visual.

Con el fin de propiciar una relación armónica entre los Proyectos y las comunidades, se difundirá información de interés tanto general como puntual, mediante las siguientes estrategias:

Identificación y reconocimiento de los respectivos roles de los agentes relacionados con los Proyectos: propietario, inversionista, comunidades, contratista, interventor, organizaciones sociales, administraciones municipales y demás interlocutores legítimos.

Reconocimiento de los derechos y deberes de cada uno de los agentes intervinientes y los alcances de sus actuaciones, definido por el Plan de Manejo Ambiental.

Suministro de información previa para documentar las acciones en fase de construcción de las obras de los Proyectos que favorezca la implementación de medidas preventivas, comportamientos positivos y respuestas favorables a las necesidades de los Proyectos.

Implementación de mecanismos de información que permitan a la población dimensionar los Proyectos, con el fin de evitar cualquier conflicto derivado de información inexacta o malintencionada en relación con los mismos.

COMPONENTE QUINTO: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (OFICINAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO):



Se deberá disponer de una base de datos para el registro de contactos relevantes tales como autoridades, representantes de instituciones, organizaciones gubernamentales y ONGs, lo mismo que de miembros de la comunidad.

Se deben levantar actas y listados de asistencia de todas las reuniones realizadas con la comunidad o con otros actores representativos de los Proyectos y llevar un juicioso archivo de las mismas.

Las Oficinas serán el centro de distribución de información relacionada con los Proyectos, informando a las comunidades, instituciones y autoridades locales las acciones ejecutadas; de igual manera, se debe utilizar una cartelera informativa para publicar notas de interés sobre las actividades desarrolladas con la comunidad, convocatorias y demás información relacionada desde la gestión ambiental y social.

Línea Transparente: a través de un correo electrónico los ciudadanos pueden informar de cualquier situación, inconformidad o conducta que consideran irregular por parte de uno o varios de los empleados y/o contratistas de GEN+ S.A. E.S.P., en ejercicio de sus funciones. Este correo es atendido directamente por la Dirección de Evaluación y Control.

Escríbale al Gerente: a través de un correo electrónico los ciudadanos pueden informar de manera directa al Gerente, cualquier situación, inconformidad o conducta que consideran irregular por parte de uno o varios de los empleados y/o contratistas de GEN+ S.A. E.S.P., en ejercicio de sus funciones.

SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES

Otros mecanismos con los que cuenta GEN+ S.A. E.S.P. para garantizar a los ciudadanos y a los entes de control la transparencia d su gestión son:

Código de Buen gobierno.

Código de Ética.

Acuerdo de Gobernabilidad.

Comité de auditoría de la Junta Directiva.

Luis Oliverio Cárdenas Moreno

Gerente

