




EMSER E.S.P.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Unidos por la prosperidad del Líbano

Calle 4 Carrera 13 Esquina. Teléfono: (098) 2564353 – Telefax: (098) 2561211
www.emseresp.com E-mail: gerencia@emseresp.com


	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Fecha Elaboración Abril de 2013
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Página 2 de 41

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL LIBANO TOLIMA EMSER E.S.P

JOHANNA PAOLA GUZMAN MORA
GERENTE

LIBANO ABRIL 2013

	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Fecha Elaboración Abril de 2013
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Página 3 de 41

EQUIPO DIRECTIVO

GERENTE
JOHANNA PAOLA GUZMAN MORA

DIRECTORA ADMINISTRATIVA FINANCIERA Y COMERCIAL
ROCIO MARCELA CARBONELL ROJAS


DIRECTOR TECNICO Y DE PLANEACION
GERMAN AUGUSTO SAAVEDRA

JEFE OFICINA CONTROL INTERNO
HECTOR WILLINGTON VALENCIA SILVA

COLABORADORES

DIANA KATHERINE FRANCO FLOREZ
OFICINA P.Q.R

GEYSON ANDRES CORTES TORRES
OFICINA SISTEMAS

	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Fecha Elaboración Abril de 2013
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Página 4 de 41


PRESENTACIÓN

Es indudable que la corrupción socava la democracia e incrementa la pobreza de los países. En el caso colombiano, la experiencia recientemente vivida ha demostrado fehacientemente las consecuencias nefastas que la corrupción acarrea. Por eso es que estamos convencidos que en nuestro país, y más concretamente en nuestro Municipio, se debe instaurar a toda costa una política integral de lucha contra este flagelo, que recoja los distintos aportes que se han hecho al respecto hasta la fecha, con miras a desarrollar un plan de consenso y, sobre todo, eficaz, siempre respetuoso de los derechos humanos y de lo que dicta nuestra Constitución.

Es en ese contexto, y sobre la base de las distintas propuestas que se han venido haciendo desde todos los sectores de la sociedad, que ahora presentamos con detalle la visión, la misión y, en particular, los objetivos, las estrategias de trabajo y las acciones que se deberían realizar como elementos subyacentes a la ejecución de un Plan Anticorrupción.

La Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Líbano Tolima EMSER E.S.P, está comprometida con la comunidad en general a impulsar y sacar adelante el programa anticorrupción promovido por el Gobierno Nacional, fomentando en nuestros servidores públicos las estrategias del Buen Gobierno.

OFICINA DE CONTROL INTERNO

	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Fecha Elaboración
		Abril de 2013
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Página 5 de 41

INTRODUCCION

“Colombia, como muchos países industrializados y los de economía de transición, ha sufrido los flagelos que genera la corrupción, pero a diferencia de otros contextos, se han presentado algunas particularidades que terminaron agravando la situación, lo que ha impedido que no lleguen a buen recaudo las estrategias para combatirla.


Una larga convivencia con el narcotráfico y el afán por el enriquecimiento fácil se convirtieron en la media y en la forma de ascenso social; el narcotráfico permeó a la sociedad en su conjunto, a la política, a la economía, a la agricultura, al deporte.

La globalización de la economía precipita otras formas de corrupción en las cuales empresas transnacionales, que han sido la minoría, quieren ganarse los mercados a través de actos de corrupción, entre ellos el soborno”.

El cohecho o soborno (ofrecer dinero) es la práctica de corrupción más generalizada y extendida, al extremo de que en torno a él se fue creando una especie de subcultura que originó un lenguaje especial en el cual expresiones como "mordida", "serrucho" y otras que en lugar de causar rechazo o indignación, arrancaron sonrisas o miradas de aceptación, complacencia o, lo que es peor, indiferencia.

“La corrupción es, sin duda, un problema de Estado y es allí en donde se deben afinar los controles para combatirla, pero es también un asunto social en el cual la creación de un entorno ético es fundamental para consolidarlo, estrategia que requiere de un esfuerzo de largo plazo; es necesario edificar vigorosas campañas de concientización desde la más tierna infancia”.

En nuestro país, el foco principal del problema se sitúa en la contratación estatal, por donde se van las esperanzas de progreso de millones de colombianos, aquí está el principal problema de corrupción y ejemplos de ello abundan en nuestro país tales como Ferrovías, Caprecom, Foncolpuertos, Termorrio, Dragacol, represa de Chivor, el carrusel de la contratación en Bogotá con los Nule, etc., solamente para hablar de algunos casos.

	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Fecha Elaboración
		Abril de 2013
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Página 6 de 41

OBJETIVO GENERAL

Diseñar un Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en cumplimiento de la Ley 1474 de 2011 que le permita a los funcionarios de la EMSER E.S.P crear un ambiente ético y de compromiso con el ciudadano.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

Promover el Fortalecimiento del Sistema Nacional de Lucha contra la Corrupción.


Institucionalizar en la Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Líbano Tolima EMSER E.S.P las Prácticas de Buen Gobierno, la Ética, la Transparencia y la Lucha contra la Corrupción.

Promover la activa participación de la Comunidad en general y de los funcionarios en la Lucha contra la Corrupción.

Fomentar la Cultura de la Rendición de Cuentas para que todos y cada uno de los usuarios de la EMSER E.S.P sepan y estén enterados de los planes programas, proyectos, obras y en general de todas las inversiones que haga la empresa en pro del desarrollo y del bienestar de toda la comunidad libanense.

Implementar Estrategias Antitrámites en cumplimiento del decreto 019 de 2012 para hacer una administración más amigable y cercana a nuestros usuarios incrementando el grado de satisfacción en los mismos.

Fortalecer los procedimientos de atención al ciudadano y crear nuevos mecanismos y estrategias que permitan afianzar una cultura de servicio al usuario como eje y razón de ser de una entidad pública.


	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Fecha Elaboración
		Abril de 2013
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Página 7 de 41

MISION

Prestar servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, de excelente calidad a través del Talento Humano, promover la cultura de racionalización de los recursos naturales y tecnológicos, liderando procesos para mejorar la calidad de vida de toda la comunidad.

VISION

La EMSER E.S.P, será una Empresa líder en el Departamento del Tolima, en la prestación de servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, basada en la excelencia empresarial, con un equipo humano comprometido en procesos de calidad, mejoramiento continuo y desarrollo sostenible

	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Fecha Elaboración Abril de 2013
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Página 8 de 41

VALORES CORPORATIVOS

- *HONESTIDAD*

- *RESPONSABILIDAD*

- *DIGNIDAD HUMANA*


POLITICAS DE CALIDAD

-EFICIENCIA Y OPORTUNIDAD EN LA ATENCION AL USUARIO

-MANTENER EL MAXIMO INDICE DE COBERTURA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

-GARANTIZAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS, AUNANDO ESFUERZOS CON LA ADMINISTRACION CENTRAL

-CONTROL DE CALIDAD EN LOS PRODUCTOS, BIENES Y SERVICIOS ADQUIRIDOS

	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Fecha Elaboración
		Abril de 2013
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Página 9 de 41

MODALIDADES DE CORRUPCION

Peculado: El código lo define como el "abuso de fondos o bienes" que está a disposición del funcionario en "virtud o razón de su cargo". El peculado a su vez puede consistir en la apropiación directa de bienes, en la disposición arbitraria de los mismos o en "otra forma semejante" o en desfalco.


Cohecho: Delito bilateral, pues exige la participación de un particular que toma la iniciativa y ofrece a un funcionario ofertas, promesas, dones o presentes, para la ejecución de un acto propio de sus funciones. Se vuelve en doble sentido cuando el funcionario acepta el ofrecimiento. La ley, considerando esta doble intervención, los sanciona a los dos con la misma pena.

Concusión: En este caso es el funcionario el que exige, descarada o solapadamente, un pago o contribución indebidos al particular que tiene algún asunto pendiente de su resolución. En esta figura el particular se ve forzado a hacer el pago, pues si no lo hace, el asunto que le interesa no será despachado. Puede ser la continuación de un trámite, la adjudicación o firma de un contrato, la cancelación de una factura, la entrega de un certificado, o cualquier otra actividad burocrática.

La diferencia frente al cohecho es evidente. En la concusión, el particular se ve forzado a hacer el pago, pues si no lo hace, el asunto que le interesa no será despachado. Lo cual significa entonces que el particular es también víctima del delito y no participe en él. Por supuesto que ambos delitos son conductores que afectan a la correcta administración pública, a la lealtad y honestidad que deben caracterizar a un servidor del Estado.

Vale la pena esta aclaración para que las personas o entidades particulares, que han sido víctimas en los meses pasados de estas exacciones ilegales, presenten sus denuncias ante la Comisión Anticorrupción o ante los jueces o fiscales correspondientes, sin el temor de que puedan ser considerados también ellos como partícipes en los actos delictivos

Algunas legislaciones distinguen entre cohecho simple (un funcionario recibe dinero para desarrollar una cierta acción) y cohecho calificado (el soborno se entrega para impedir u obstaculizar un acto).

	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Fecha Elaboración
		Abril de 2013
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Página 10 de 41

El sujeto que ofrece o acepta el soborno es responsable del delito de cohecho pasivo.

Soborno es la dádiva con que se soborna y la acción y efecto de sobornar. Este verbo, con origen en el latín subornāre, se refiere a corromper a alguien con dinero, regalos o algún favor para obtener algo de esta persona. El soborno también es conocido como cohecho.

El enriquecimiento ilícito, que plantea cuestiones de alguna complejidad, se tipifica como un flagelo que afecta el desarrollo social y económico de las comunidades, donde el beneficio personal es únicamente para un grupo minoritario, que sin reparo alguno afecta a toda la población.


TIPIFICACION DE ACCIONES DE CORRUPCION:

Toda acción corrupta consiste en la trasgresión de una norma, se realiza para obtener un beneficio personal, grupal, institucional o en ocasiones comunitario.

La corrupción surge del beneficio de una función asignada; el individuo corrupto intenta siempre encubrir activamente su comportamiento.

Dentro de las modalidades de corrupción se encuentran:

- 1).Abuso de poder, que se expresa mediante el uso de oportunidades desde posiciones públicas o privadas, para obtener beneficios grupales o personales.*
- 2).Carencia y/o debilidades de los procedimientos y mecanismos institucionales, que garanticen la transparencia en el ejercicio de las funciones.*
- 3).Debilidad en los marcos legales, que tipifican y sancionan la corrupción administrativa pública.*
- 4).Reforzamiento de las actitudes individualistas y el consumismo, sustituyendo los valores éticos, como la solidaridad, honestidad y responsabilidad.*
- 5).La impunidad en que se encuentran los actos de corrupción, sus expresiones más visibles el tráfico de influencia y la obtención de prebendas personales.*

	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Fecha Elaboración
		Abril de 2013
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Página 11 de 41

6) *Corrupción política: Es la obtención de beneficios personales o grupales de manera ilícita, por el poder o vínculos con éste mediante el ejercicio de la actividad política o de representación.*

7) *Corrupción administrativa pública: Es el uso de la función pública para la obtención de beneficios personales, familiares o grupales en detrimento del patrimonio público.*

8) *Corrupción corporativa: Es el uso del soborno de parte de un sector económico o empresa para obtener beneficios corporativos.*

9) *Corrupción privada: Es aquella que violenta las normas y valores para obtener ventajas frente a otros.*

MANIFESTACIONES DE LA CORRUPCION A NIVEL MUNICIPAL

1. *La falta y/o violación de controles internos, que contribuyen con la creación de beneficios personales o grupales.*

2. *Debilidad de los organismos de control financiero, siendo los principales problemas la dependencia del Poder Ejecutivo, la falta de personal técnico capacitado y experimentado y de mecanismos e instrumentos que le permitan prevenir los fraudes o detectarlos.*


3. *La debilidad de los marcos legales que previenen y sancionan la corrupción administrativa en diferentes niveles.*

4. *La ausencia de información y la falta de rendición de cuentas, de los/as Funcionarios/as, así como la poca participación de la ciudadanía en el seguimiento a las acciones gubernamentales.*

5. *La degradación moral y la ausencia de ética en el ejercicio de las funciones públicas, el interés fundamental para acceder a posiciones públicas se debe principalmente al interés por engrosar el patrimonio personal.*

6. *La impunidad prevaleciente ante los actos de corrupción denunciados, lo que Envía el mensaje de que la trasgresión de las normas no conlleva penalidad.*

7. *La complicidad de diferentes sectores con la corrupción.*

	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Fecha Elaboración
		Abril de 2013
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Página 12 de 41

8. En el ámbito electoral, se señala la continuidad en el uso de los fondos públicos para las campañas electorales, así como la falta de mecanismos para fiscalizar la asignación de fondos a los partidos políticos de parte del Estado y de particulares.

9. En el ámbito legislativo, son constantes las asignaciones de recursos a entidades no gubernamentales con vínculos directos o indirectos con los propios legisladores.

En la administración pública las áreas indicadas como sensibles a los actos de corrupción son:


- *Procesos de Contratación*
- *Construcción de obras públicas*
- *Compras y suministros*
- *Gastos diversos no contemplados o falta de documentados o soportes adecuados*
- *Apropiaciones fraudulentas del patrimonio físico del Estado*
- *Vinculación de Personal de libre nombramiento y remoción y de contratación*

RETO INSTITUCIONAL

Ninguna institución es inmune al fenómeno de la corrupción, es por ello que todos, el sector público y privado, debemos unirnos y redoblar esfuerzos por la transparencia y el combate a la corrupción.

EMSER E.S.P está comprometida con la cultura de la legalidad, para ello se apoya en su marco de actuación, rechaza cualquier acto de corrupción de sus colaboradores y grupos de interés en general y gestiona todas las acciones necesarias para alcanzar los objetivos de la Ley 1474 de 2011 y combatir cualquier manifestación de corrupción.

Es por ello que la EMSER E.S.P ha definido acciones que buscan desarrollar una gestión transparente e íntegra al servicio de los usuarios y partes interesadas en

	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Fecha Elaboración
		Abril de 2013
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Página 13 de 41

general, facilitando mecanismos de participación ciudadana para la divulgación y seguimiento de sus planes y programas condensados en los siguientes retos:

-Aplicación de las políticas gubernamentales destinadas a promover la lucha contra la corrupción.

-Identificación de las principales causas de corrupción o ineficiencia, evaluar sus impactos y trazar la ruta para contrarrestarlas.

-Colaborar en el diseño de proyectos y herramientas que propicien la modernización, la ética, la eficiencia y la transparencia de nuestra labor.

-Garantizar la utilización de tecnología que permita la agilidad, acceso, oportunidad y cobertura de la entrega de la información.

-Acompañar y capacitar a la comunidad frente al manejo de los medios tecnológicos que implemente la Entidad.


-Liderar acciones que fortalezcan a la Empresa en materia de control interno de gestión y propiciar mecanismos que mediante la adecuada evaluación de procesos permiten establecer nuevos métodos para mejorar el desempeño institucional y el impacto de nuestra labor en la sociedad.

-Implantar en cada uno de los trabajadores, contratistas, usuarios y comunidad, los conceptos de ética, eficiencia, transparencia y eficiencia administrativa.

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2013

La Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Líbano Tolima EMSER E.S.P está comprometida con el uso y buen manejo de los recursos públicos, con una gestión seria, responsable y transparente; que beneficie a todos y cada uno de nuestros usuarios, que tengan la posibilidad de acceder a unos servicios públicos de calidad y con la continuidad necesaria para elevar y mejorar la calidad de vida de todos los Libanenses.

PRIMER COMPONENTE IDENTIFICACION DE RIESGOS DE CORRUPCION Y ACCIONES PARA SU MANEJO

	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Fecha Elaboración
		Abril de 2013
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Página 14 de 41

1- MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS CONCRETAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS

La Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Líbano Tolima EMSER E.S.P trabaja en el diseño e implementación del Modelo Estándar de Control Interno MECl y en la Implementación del sistema integrando de Gestión de Calidad, el cual está definido por procesos y procedimientos; con mapa de riesgos en cada proceso, identificándolos, así como sus causas, controles existentes, acciones, responsables y sus indicadores. Por lo cual la metodología de este sistema se validará con el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha Contra la Corrupción y de conformidad con lo previsto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.

1-Implementación de jornadas de Inducción y re-inducción del personal incursionando en la cultura de la transparencia.

2-Ajustes en el Manual de Funciones, los procedimientos y mapa de procesos de la Empresa

3-Inicio de nuevos trámites que fortalezcan el Control Interno y se implemente el Sistema de Gestión de la Calidad

4- La EMSER E.S.P revisará constantemente el mapa de riesgos en todas sus áreas.


5-Se habilitará el Buzón de Sugerencias de la Entidad el cual estará ubicado en la Oficina de atención al usuario y P.Q.R.

6-Publicación de todos los actos públicos en la Página web de la empresa

7-Adoptar y fortalecer la política Anti-trámites que nos permite hacer una administración más rápida, eficiente y de servicio al ciudadano

8-Implementación de un proceso de capacitación en transparencia y en las nuevas normas de contratación pública

9- Capacitar a los funcionarios de la EMSER E.S.P en procesos de supervisión e Interventoría para hacer un control y seguimiento más técnico y efectivo de los

	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Fecha Elaboración
		Abril de 2013
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Página 15 de 41

recursos asignados teniendo en cuenta la responsabilidad que les indilgo el nuevo Estatuto Anticorrupción.

10-Establecimiento e Implementación de medidas anticorrupción

11-Disposición de mecanismos para que los ciudadanos manifiesten sus quejas, inquietudes y reclamos (Oficina de P.Q.R, buzón de sugerencias, link de atención al ciudadano en la página web de la EMSER E.S.P)

12-Implementación de un plan de capacitación institucional


13-Ajustes del Código de Ética y buen Gobierno de la Empresa

14-Establecer Políticas para atender a la comunidad

NOTA: El mapa de riesgos de la EMSER E.S.P se encuentra al final del manual como documento anexo.

SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRAMITES

COMPONENTE: Estrategia Antitrámites				
ESTRATEGIA: Simplificación de Procedimientos Internos				
OBJETIVO: Racionalizar los procedimientos internos a través del desarrollo de estrategias efectivas de simplificación, estandarización, eliminación, automatización, adecuación normativa y procedimientos orientados a facilitar la gestión administrativa.				
ITEM	ACCION	MEDIDAS DE DESEMPEÑO	METAS	RESPONSABLES
1	Simplificar a su mínima expresión los procedimientos internos que se llevan a cabo en la empresa con el objeto de hacer una administración más eficiente, eficaz y oportuna.	No de procedimientos simplificados	Diciembre de 2013, 100% de los procesos y procedimientos simplificados y documentados conforme al MECI.	-Dirección Administrativa, Financiera y Comercial. -Equipo MECI

	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Fecha Elaboración
		Abril de 2013
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Página 16 de 41

COMPONENTE: Estrategia Antitrámites

ESTRATEGIA: Publicación en la página web de la EMSER E.S.P de los requisitos y pasos necesarios para la solicitud de un trámite. (Matricula nueva, Cambio de medidor, cambio de estrato, cambio de nombre del propietario del inmueble, acuerdos de pago, suspensión temporal del servicio de acueducto por predio desocupado, conexión temporal del servicio de acueducto y alcantarillado para obras en construcción, espectáculos públicos no permanentes y otros servicios no residenciales de carácter ocasional con una duración no superior a un año).

OBJETIVO: Brindar con anterioridad toda la información necesaria al usuario para la solicitud de un servicio; de tal forma que se puede reducir el tiempo de atención y se le preste un servicio eficiente y oportuno.


ITEM	ACCION	MEDIDAS DE DESEMPEÑO	METAS	RESPONSABLES
1	Creación de un link en la página web de la empresa, de suministro de información a los usuarios sobre los servicios que prestamos y los requisitos que necesita para ello.	# de tramites con su respectiva información publicados en la pagina	Tener todos los trámites publicados en la página web de la EMSER E.S.P con su respectiva información a Diciembre de 2013.	Dirección Administrativa, Financiera y Comercial. Sistemas.

COMPONENTE: Estrategia Antitrámites

ESTRATEGIA: Creación de herramientas tecnológicas que le permitan a la comunidad usuaria acceder ágilmente a la información y los tramites mediante el aprovechamiento de las TIC

OBJETIVO: Garantizar la creación de una política de gobierno en línea que contribuya con la construcción de una EMSER E.S.P más eficiente, más transparente, más participativa y que preste mejores servicios a los usuarios mediante el aprovechamiento y uso de las nuevas tecnologías.


ITEM	ACCION	MEDIDAS DE DESEMPEÑO	METAS	RESPONSABLES
1	Sensibilizar a los funcionarios públicos de la EMSER E.S.P y a los usuarios en general de las ventajas del uso de la tecnología mediante charlas y capacitaciones.	# de capacitaciones realizadas	4 capacitaciones por año incluye población usuaria	Sistemas

	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Fecha Elaboración
		Abril de 2013
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Página 17 de 41

2	<i>Propiciar espacios para que la comunidad pueda acceder a los servicios de la página web.</i>	<i>Habilitar un stand o monitor en las instalaciones de la EMSER E.S.P</i>	<i>Establecer 1 monitor para servicio del usuario</i>	<i>Dirección, administrativa, financiera y comercial.</i> <i>Sistemas</i>
3	<i>Fortalecimiento y actualización permanente de la página web.</i>	<i>Actualización mensual</i>	<i>12 actualizaciones al año.</i>	<i>Sistemas y dependencias que suministran u originan información</i>
4	<i>Garantizar la participación de la comunidad usuaria en la creación de nuevos link o herramientas tecnológicas de acuerdo a la percepción de lo que quisieran encontrar en la página web.</i>	<i>En las capacitaciones a la población usuario generar talleres donde ellos participen en la construcción de la página web a través de lluvia de ideas.</i>	<i>Acta de capacitación y numero de talleres realizados</i>	<i>Sistemas</i>

TERCER COMPONENTE: RENDICION DE CUENTAS

Pese a los avances que en materia de rendición de cuentas tiene el Gobierno Nacional con el presente plan se propone realizar un ejercicio permanente de Rendición de Cuentas sobre la gestión administrativa a la ciudadanía, con el propósito de fortalecer las instancias decisorias de concertación y dialogo con la comunidad e ir sentando las bases para instaurar una cultura en los equipos de trabajo donde impere la ética y el accionar pulcro hacia lo público. Articulados con la oficina de Desarrollo Organizacional se promoverá la aplicación de los principios que rigen la administración y se fortalecerán las competencias de los funcionarios públicos que tienen bajo su responsabilidad el manejo y entrega de la información a la ciudadanía cuando esta lo requiera.

	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Fecha Elaboración
		Abril de 2013
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Página 18 de 41

COMPONENTE: Rendición de Cuentas

ESTRATEGIA: Creación de Audiencias Publicas

OBJETIVO: Realizar audiencias públicas de rendición de cuentas, para dar a conocer a la población usuaria y comunidad en general los diferentes, planes, programas y proyectos que se han ejecutado o que están en ejecución, a si como una presentación de los estados financieros de la empresa para que den cuenta de cómo y en donde se invierten los recursos de la empresa.


ITEM	ACCION	MEDIDAS DE DESEMPEÑO	METAS	RESPONSABLES
1	Programación de audiencias públicas con invitación a toda la población usuaria y comunidad en general y grupo de interés.	# de Audiencias Públicas programadas	Dos audiencias de la vigencia 2013 Agosto de 2013 Febrero de 2014	Gerencia y dependencias requeridas.

COMPONENTE: Rendición de Cuentas

ESTRATEGIA: Fortalecimiento y actualización permanente de la pagina web de la EMSER E.S.P

OBJETIVO: Publicar de manera permanente todos y cada uno de los planes, programas y proyectos que este ejecutando la empresa para que la comunidad usuaria, las veedurías ciudadanas, los comités de desarrollo de control social y los grupos interesados hagan el seguimiento y la verificación pertinente.

ITEM	ACCION	MEDIDAS DE DESEMPEÑO	METAS	RESPONSABLES
1	Comprometer a la Dirección Administrativa Financiera y Comercial y a la Dirección Técnica y de Planeación en el suministro oportuno al área de sistemas de la información de los diferentes planes, programas y proyectos que se vayan a emprender así como los estados financieros de la EMSER E.S.P	Pagina actualizada	Planes, programas y proyectos adoptados. Planes, programas y proyectos publicados.	Gerencia Dirección Técnica Dirección Administrativa Sistemas

	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Fecha Elaboración
		Abril de 2013
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Página 19 de 41

COMPONENTE: Rendición de Cuentas

ESTRATEGIA: Fortalecimiento del “Programa EMSER EN SU BARRIO”

OBJETIVO: Llegar a cada uno de los barrios del municipio del Líbano Tolima e interactuar con los usuarios de esa comunidad y contarles lo que está haciendo la EMSER E.S.P en pro del mejoramiento de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo y que ellos participen activamente en la formulación de nuevos proyectos de acuerdo a las necesidades de sus barrios.


ITEM	ACCION	MEDIDAS DE DESEMPEÑO	METAS	RESPONSABLES
1	Crear el plan de visitas de EMSER EN SU BARRIO con todos los materiales técnicos, logísticos y económicos necesarios; así como el equipo humano necesario encabezado por la Gerente y su equipo de trabajo.	# de visitas realizadas	14 Visitas o actividades programadas durante la vigencia 2013	Gerencia Equipo de trabajo que se determine para las visitas.

CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO

El proceso de quejas y reclamos es una herramienta para el mejoramiento continuo, que permite definir e informar acerca de las inquietudes, quejas y sugerencias que tienen los usuarios de la EMSER E.S.P.

Por lo anterior y con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno realiza evaluaciones a los resultados obtenidos en el proceso de servicio al ciudadano, así como la gestión realizada en el mismo, verificando el cumplimiento de las normas legales vigentes y la obligatoriedad de establecer un control y seguimiento de quejas y reclamos.

La EMSER E.S.P cuenta dentro de su estructura organizacional con una oficina de P.Q.R, adscrita a la Dirección Administrativa, Financiera y Comercial, la cual tiene como responsabilidad garantizar la atención amable y oportuna de las peticiones, quejas y recursos que presenten los usuarios y la comunidad en general, procurando solucionar en el menor tiempo posible y de manera eficiente y eficaz sus inquietudes. Además cuenta con dos personas que atienden directamente al usuario, cuya función es realizar el proceso de atención de manera personal,

	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Fecha Elaboración
		Abril de 2013
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Página 20 de 41

telefónica, o a través de medios electrónicos y/o digitales en cumplimiento de las normas legales y las políticas establecidas por la empresa.


Oficina P.Q.R: La EMSER E.S.P cuenta con una infraestructura física que se ha ido mejorando, con el objetivo de generar mejores espacios de atención a nuestros usuarios, de la mano con la incorporación de nuevas herramientas tecnológicas para ser más amigable y ágil los tramites y servicios que tienen que realizar nuestros usuarios.

Algunas de las mejoras realizadas a las instalaciones físicas son:

- Área específica de atención al público
- Sillas en el área de espera
- Televisión
- Cartelera Informativa
- Cámaras de Seguridad
- Buzón de sugerencias
- Dos (2) puntos de atención al ciudadano con personal calificado


Estrategias:

COMPONENTE: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano				
ESTRATEGIA: Manejo y utilización de la página web				
OBJETIVO: incentivar y motivar a los ciudadanos para que hagan uso de las herramientas tecnológicas (página web) la cual contara con actualizaciones permanentes y permitirá una eficacia en cuanto a la presentación o reporte de las peticiones, quejas o reclamos.				
ITEM	ACCION	MEDIDAS DE DESEMPEÑO	METAS	RESPONSABLES
1	Realizar campañas dentro de la empresa sobre el uso y manejo de la página web.	# de campañas realizadas	2 campañas una en cada semestre	Oficina de peticiones, quejas y reclamos Oficina de sistemas

 EMSER E.S.P.	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Fecha Elaboración
		Abril de 2013
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Página 21 de 41

2	Realizar publicidad al manejo de la página web a través de folletos Informativos.	Entrega de folletos a todos los usuarios que se acerquen a la oficina de P.Q.R	Entregar 1500 folletos durante el 2013. Y repetir de nuevo en el 2014	Oficina de peticiones quejas y reclamos
---	---	--	---	---

COMPONENTE: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano				
ESTRATEGIA: Medir la satisfacción del Ciudadano en relación con los servicios que presta la Empresa				
OBJETIVO: Obtener un índice de satisfacción del ciudadano a través de diferentes acciones o estratégicas con el fin de mejorar en cada uno de los servicios prestados por la empresa.				
ITEM	ACCION	MEDIDAS DE DESEMPEÑO	METAS	RESPONSABLES
1	Realizar encuestas escritas a los usuarios en el momento que visitan la oficina de P.Q.R	Realizar encuestas dos veces por año	Encuestar un promedio de 100 usuarios por encuesta realizada	Oficina de peticiones, quejas y reclamos
2	Implementar un link en la página web donde se pueda calificar la calidad de los servicios prestados por la empresa	Creación del Link y su actualización permanente	Que a julio de 2013 esté listo para funcionamiento y uso el link que le permitirá a los usuarios hacer la evaluación del servicio prestado.	Oficina de peticiones quejas y reclamos Oficina de sistemas

	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Fecha Elaboración
		Abril de 2013
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Página 22 de 41

COMPONENTE: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

ESTRATEGIA: Manejo sistematizado del registro de las peticiones quejas y reclamos

OBJETIVO: Obtener eficacia y control en el registro de las peticiones quejas y reclamos mensuales para así brindar oportunamente la repuesta de cada uno de las PQR registradas.


ITEM	ACCION	MEDIDAS DE DESEMPEÑO	METAS	RESPONSABLES
1	Modificar y utilizar la opción de registro de las PQR en el sistema de información adquirido y utilizado por la empresa	Utilizar el sistema de información para el registro de las PQR	100% en el control y eficacia de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad.	Oficina de peticiones, quejas y reclamos Oficina de sistemas

COMPONENTE: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

ESTRATEGIA: Horarios y puntos de atención

OBJETIVO: brindar la información necesaria y adecuada al ciudadano de los horarios y lugares de atención establecidos por la empresa

ITEM	ACCION	MEDIDAS DE DESEMPEÑO	METAS	RESPONSABLES
1	Realizar carteles informativos en la empresa y anuncios en la página web sobre el horario y puntos de atención manejados por la empresa	Realizar las carteleras informativas y actualizar la información sobre horarios y puntos de atención en la página web cuando sea necesario	Cumplir con eficacia y responsabilidad cada uno de los horarios de atención al ciudadano e informar sobre algún cambio determinado	Oficina de peticiones, quejas y reclamos

	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Fecha Elaboración
		Abril de 2013
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Página 23 de 41

COMPONENTE: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

ESTRATEGIA: implementar y utilizar el buzón de sugerencias

OBJETIVO: brindar la posibilidad al usuario para que informe sus necesidades, expectativas e intereses acerca de los servicios prestados por la empresa a través de un buzón de sugerencias ubicado en la oficina de atención al usuario.


ITEM	ACCION	MEDIDAS DE DESEMPEÑO	METAS	RESPONSABLES
1	Habilitar y fortalecer el buzón de sugerencias para uso de los usuarios-	Habilitar el buzón de sugerencias.	Que a junio de 2013 este habilitado el buzón de sugerencias.	Oficina de peticiones quejas y reclamos.

COMPONENTE: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

ESTRATEGIA: Descargar a través de la página web los formatos para tramites (predio deshabitado, registro de PQR)

OBJETIVO: brindar la posibilidad y orientar a los usuarios para que utilicen los link de la página web y descargue los formatos para agilizar los procesos de trámites.

ITEM	ACCION	MEDIDAS DE DESEMPEÑO	METAS	RESPONSABLES
1	Crear un link en la página web con la opción de descargar los formatos de trámites para mayor eficacia en los procesos.	Crear el link para descargar formatos de trámites en la página web.	Que ha julio de 2013 este creado el link en la página web.	Oficina de sistemas Oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos

	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Fecha Elaboración
		Abril de 2013
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Página 24 de 41

COMPONENTE: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

ESTRATEGIA: crear una línea telefónica directa de atención al usuario

OBJETIVO: obtener eficacia en la utilización de los canales de atención como lo es la línea telefónica la cual permitirá la comunicación directa con los funcionarios encargados del área de peticiones, quejas y reclamos.


ITEM	ACCION	MEDIDAS DE DESEMPEÑO	METAS	RESPONSABLES
1	Implementar y crear la línea telefónica directa a la oficina de peticiones, quejas y reclamos.	Crear la línea telefónica.	Que ha julio de 2013 este creada la línea telefónica.	Oficina de sistemas Dirección administrativa financiera y comercial Oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos

COMPONENTE: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

ESTRATEGIA: Crear un mecanismo tecnológico para el manejo de la atención al público de acuerdo al orden de llegada. (Digiturno)

OBJETIVO: implementar un sistema de turno que permita la atención ordenada de los requerimientos y necesidades de los usuarios.

ITEM	ACCION	MEDIDAS DE DESEMPEÑO	METAS	RESPONSABLES
1	Realizar la compra del Digiturno el cual controlara y permitirá una atención ordenada.	Realizar la compra del Digiturno.	Agosto de 2013 tener implementado el sistema de turnos de manera digital	Gerencia Dirección administrativa financiera y comercial Oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos

	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Fecha Elaboración
		Abril de 2013
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Página 25 de 41

COMPONENTE: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

ESTRATEGIA: Descargar Formatos pre diligenciados para trámites o servicios ante la entidad

OBJETIVO: brindar al usuario los formatos necesarios para realizar cualquier tipo de tramite a través de la pagina web de la entidad.


ITEM	ACCION	MEDIDAS DE DESEMPEÑO	METAS	RESPONSABLES
1	Implementar formatos en la página web de la entidad para direccionar cada uno de los trámites al área específica.	Creación del Link y su actualización permanente	Que a julio de 2013 esté listo para funcionamiento y uso el link que le permitirá a los usuarios descargar los diferentes formatos	Oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos Oficina de Archivo y Correspondencia Oficina de Sistemas
2	Implementar el link en la página web para descargar la factura de servicios públicos en línea a través de consulta por intermedio del código del predio	Creación del Link y su actualización permanente	Que a Diciembre de 2013 esté listo para funcionamiento y uso el link que le permitirá a los usuarios descargar la factura en línea.	Oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos Oficina de Sistemas

COMPONENTE: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

ESTRATEGIA: Implementar un link en la página web para permitir a la ciudadanía realizar los respectivos seguimientos y estado de los tramites solicitados a la entidad.

OBJETIVO: Brindar a la ciudadanía una herramienta tecnología a través de internet específicamente en la página web de la entidad, con el fin que puedan consultar el estado de los tramites solicitados a la entidad.

ITEM	ACCION	MEDIDAS DE DESEMPEÑO	METAS	RESPONSABLES
	Implementar el modulo del sistema de información de	Creación del modulo a través	Que a Diciembre de 2013 esté listo	Oficina de Peticiones, Quejas

	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Fecha Elaboración
		Abril de 2013
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Página 26 de 41


1	gestión documental en la página web, con el fin que los usuarios puedan realizar el seguimiento a cada trámite solicitado, teniendo en cuenta el No de radicado con el que se ingresa la solicitud.	de un Link y su actualización permanente	para funcionamiento y uso el link que le permitirá a los usuarios verificar el estado del trámite de acuerdo al funcionario y área encargada.	y Reclamos Oficina de Archivo y Correspondencia Oficina de Sistemas
2	Implementar el link en la página web para que la ciudadanía tenga conocimiento de los procesos contractuales que se adelantan al interior de la entidad.	Creación del Link y su actualización permanente	Que a Julio de 2013 esté listo para funcionamiento y uso del link que le permitirá a los usuarios conocer los diferentes procesos contractuales que adelanta la entidad.	Dirección Administrativa. Dirección Operativa Oficina de Sistemas

COMPONENTE: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano


ESTRATEGIA: Diseñar un mapa área administrativa delimitando sus dependencias.

OBJETIVO: Brindar al usuario una orientación previa de las dependencias con el fin de direccionarlo al área encargada de atender su solicitud.

ITEM	ACCION	MEDIDAS DE DESEMPEÑO	METAS	RESPONSABLES
1	Diseñar y publicar en lugar visible de la entrada al área de las oficinas un mapa orientador de las dependencias con las que cuenta la entidad.	Mapa elaborado y publicado en un lugar visible	Que a Agosto 31 de 2013, los usuarios puedan hacer uso del mapa como mecanismo orientador	Gerencia – Dirección Administrativa, Financiera Y Comercial

	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Fecha Elaboración Abril de 2013
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Página 27 de 41

ANEXO 1: MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION

	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Fecha Elaboración
		Abril de 2013
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Página 28 de 41

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION	Código	PL-ANTIC	Fecha Emisión	
	Versión		Página	de

ENTIDAD: EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL LIBANO TOLIMA


MISION: Prestar servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, de excelente calidad a través del Talento Humano, promover la cultura de racionalización de los recursos naturales y tecnológicos, liderando procesos para mejorar la calidad de vida de toda la comunidad.

IDENTIFICACIÓN			ANALISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO			
Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de Materialización	Valoración	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		No.	Descripción		Tipo de Control				
Compras y Suministros	Falta de Controles Adecuados	1	La falta de un control y seguimiento a las solicitudes de compras autorizadas por la gerencia por el funcionario encargado de verificar la existencia de la necesidad, la referencia y calidad del producto solicitado	POSIBLE	PREVENTIVO	Elaboración del Manual de Procedimientos estableciendo claramente los procedimientos y puntos de control, definición de responsabilidades	Verificación por parte del Área de Recursos Físicos de la existencia de la necesidad, referencia y valor del bien Evaluaciones periódicas por parte del funcionario de la Oficina de Control Interno	DIRECCION ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y COMERCIAL DIRECCION TECNICA OPERATIVA RECURSOS FISICOS OFICINA DE CONTROL INTERNO	Que el 100% de los productos suministrados, sean verificados por el Área de Recursos Físicos.

Calle 4 Carrera 13 Esquina. Teléfono: (098) 2564353 – Telefax: (098) 2561211

www.emseresp.com E-mail: gerencia@emseresp.com

O.C.I


	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Fecha Elaboración
		Abril de 2013
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Página 29 de 41

IDENTIFICACION			ANALISIS	MEDIDAS DE MITIGACION		SEGUIMIENTO			
Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de Materialización	Valoración	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		No.	Descripción		Tipo de Control				
Compras y Suministros	Falta de codificación en los bienes muebles, elementos de oficina, herramienta, maquinaria y equipos, software y hardware	2	La carencia de identificación en los bienes y elementos puede originar la pérdida del mismo o el cambio por elementos obsoletos que ya han cumplido con su vida útil	POSIBLE	PREVENTIVO	Implementación de la codificación de las placas para cada bien	<p>Codificar los elementos de acuerdo al grupo dado en el inventario, por parte del área de Recursos Físicos</p> <p>En el momento de la baja, verificar que el elemento corresponda al código asignado inicialmente</p>	DIRECCION ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y COMERCIAL DIRECCION TECNICA OPERATIVA RECURSOS FISICOS OFICINA DE CONTROL INTERNO	Que el 100% de los bienes muebles, elementos de oficina, herramienta, maquinaria y equipos, software y hardware se encuentren debidamente marcados

Calle 4 Carrera 13 Esquina. Teléfono: (098) 2564353 – Telefax: (098) 2561211

www.emseresp.com E-mail: gerencia@emseresp.com

O.C.I

	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Fecha Elaboración
		Abril de 2013
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Página 30 de 41

IDENTIFICACIÓN				ANALISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de Materialización	Valoración	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		No.	Descripción		Tipo de Control				
CONTRATACION	Precipitud y falta de planeación en los procesos precontractuales	1	Estudios previos superficiales	POSIBLE	PREVENTIVO	Elaborar una planeación adecuada del proceso contractual en todas sus etapas, permitiendo la verificación y supervisión de todas las dependencias que en el intervienen.	Definir etapas y tiempos necesarios para la elaboración, revisión y aprobación del proceso precontractual	GERENCIA, DIRECCION ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y COMERCIAL. DIRECCION TECNICA OPERATIVA.	Estudios Previos revisados y aprobados por el funcionario competente para iniciar el proceso contractual acorde a las necesidades específicas de la entidad
	Falta de acompañamiento permanente de la oficina jurídica en todas las etapas del proceso contractual	2	Vacios jurídicos en la normatividad de contratación de servicios públicos	CASI SEGURO	CORRECTIVO	Exigir un acompañamiento y asesoría permanente de la oficina jurídica en cada una de las etapas contractuales	Establecer una política de acompañamiento y asesoría de acuerdo a las necesidades de la empresa.	GERENCIA	Comunicación constante con las diferentes dependencias en el momento en que sucede un evento de consulta jurídica

Calle 4 Carrera 13 Esquina. Teléfono: (098) 2564353 – Telefax: (098) 2561211

www.emseresp.com E-mail: gerencia@emseresp.com

O.C.I



**PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION
AL CIUDADANO**

SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

Fecha Elaboración

Abril de 2013

Página 31 de 41

Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de Materialización	Valoración Tipo de Control	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		No.	Descripción						
FINANCIERO	Posibles giros bancarios irregulares a dudosa destinación	1	Desviación de fondos a terceros sin causa justificada	POSIBLE	PREVENTIVO	Crear perfiles de consulta de transacciones dentro de las plataformas bancarias.	<p>Realización de Auditorias y Evaluaciones permanentes por parte de la oficina de control interno a las transacciones y traslados financieros de la entidad</p> <p>Realizar las conciliaciones bancarias por personal diferente al manejo de tesorería</p>	GERENCIA, DIRECCION ADMINISTRATIVA, CONTABILIDAD Y PRESUPUESTO, CONTROL INTERNO	<p>Soportar con evidencias detalladas cada una de las transacciones realizadas por el área de Tesorería.</p> <p>No Auditorias Realizadas *100/ No Auditorias Programadas</p>

Calle 4 Carrera 13 Esquina. Teléfono: (098) 2564353 – Telefax: (098) 2561211

www.emseresp.com E-mail: gerencia@emseresp.com

O.C.I



**PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION
AL CIUDADANO**

SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

Fecha Elaboración

Abril de 2013


Página 32 de 41

IDENTIFICACIÓN				ANALISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de Materialización	Valoración	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		No.	Descripción		Tipo de Control				
FINANCIERO	Ofrecimiento de dadas para agilizar el pago de obligaciones contraídas por la empresa	2	Pago de cuentas y/o obligaciones de la empresa sin el lleno de los requisitos legales o terminación total de la obra, servicio o suministro contratado	POSIBLE	PREVENTIVO	Elaboración del Manual de Procedimientos estableciendo claramente los procedimientos y puntos de control, definición de responsabilidades	Revisar en detalle el contenido de las cuentas de pago por parte de cada una de las áreas responsables	GERENCIA, DIRECCION ADMINISTRATIVA, DIRECCION OPERATIVA, CONTABILIDAD, CONTROL INTERNO	Cuentas y/o obligaciones con los documentos soporte completos
							Elaboración de un cronograma semanal para la recepción y pago de obligaciones de la entidad		Elaboración del cronograma y cumplimiento del mismo
							Capacitación sobre ética y valores a todo el personal de la entidad		No Capacitaciones realizadas *100/ No Capacitaciones programadas
PRESUPUESTO	Falta de Planeación y articulación de todas las áreas en el momento de formular la ejecución del presupuesto	1	Inexactitud en la formulación y elaboración del presupuesto anual de Ingresos Y Gastos de acuerdo al centro de costos	POSIBLE	PREVENTIVO	Elaborar un cronograma de actividades para la elaboración del presupuesto anual de ingresos y gastos, teniendo en cuenta las inversiones en corto, mediano y largo plazo, así como los gastos proyectados para la siguiente vigencia.	Participación activa de todas las áreas en la formulación del anteproyecto de presupuesto de ingresos y gastos a más tardar a comienzos del mes de octubre	GERENCIA, DIRECCION ADMINISTRATIVA, DIRECCION OPERATIVA, RECURSOS HUMANOS, RECURSOS FISICOS, SISTEMAS, PQR, CONTROL INTERNO, CONTABILIDAD	Plan anual de compras y plan anual de inversiones sean ajustados acorde al presupuesto aprobado para la siguiente vigencia

Calle 4 Carrera 13 Esquina. Teléfono: (098) 2564353 – Telefax: (098) 2561211

www.emseresp.com E-mail: gerencia@emseresp.com

O.C.I


	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Fecha Elaboración
		Abril de 2013
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Página 33 de 41

IDENTIFICACIÓN				ANALISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de Materialización	Valoración	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		No.	Descripción		Tipo de Control				
OBRAS PUBLICAS EN EL SECTOR DE ACUEDUCTO Y ALCANTRILLADO	Mal proyección de cantidades en el presupuesto de obra	1	Mayor cantidad de obra proyectada a la realmente ejecutada	POSIBLE	PREVENTIVO	Elaborar los estudios y diseños necesarios, previos al proceso precontractual definiendo cantidades de obra a ejecutar de acuerdo a las características de las mismas	Capacitación a los funcionarios del área técnica en temas relacionados con obra civiles de acueducto y alcantarillado.	GERENCIA, DIRECCION TECNICA OPERATIVA	Obra proyectada = 100% Obra Ejecutada
	Falta de investigación de mercados, que nos permitan tener una base de los precios que se manejan en nuestro entorno	2	Sobrecostos en los precios unitarios de obra	POSIBLE	PREVENTIVO	Elaboración de lista de precios oficiales avalada por los entes de control.	Correcta designación de los interventores teniendo en cuenta su experiencia e idoneidad para las obras adjudicadas por la empresa		Actualización permanente de la lista de precios oficiales según la oferta y la demanda del mercado
								GERENCIA, DIRECCION TECNICA OPERATIVA	Lista de precios oficiales actualizada y acorde a la oferta del sector

Calle 4 Carrera 13 Esquina. Teléfono: (098) 2564353 – Telefax: (098) 2561211

www.emseresp.com E-mail: gerencia@emseresp.com

O.C.I

	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Fecha Elaboración
		Abril de 2013
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Página 34 de 41

IDENTIFICACIÓN				ANALISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de Materialización	Valoración	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		No.	Descripción		Tipo de Control				
COMERCIAL - FACTURACION	Falta de sentido de pertenencia y amor propio la empresa por parte de los funcionarios encargados de alimentar el sistema de información	1	Manipulación del sistema de facturación con el fin de favorecer a un tercero en las obligaciones contraídas con la entidad.	POSIBLE	PREVENTIVO	Crear perfiles de usuario dentro del sistema de información que permitan auditar en detalle las modificaciones realizadas a las obligaciones de los usuarios.	Revisión permanente de las causales de descuento aprobadas a los usuario, por parte de la Dirección Comercial	GERENCIA, DIRECCION COMERCIAL, SISTEMAS, OFICINA DE ATENCION AL USUARIO, CONTROL INTERNO	Auditorias periódicas a los descuentos realizados soportados con las causas que dieron origen al descuento
COMERCIAL - OPERATIVO	Falta de programación y seguimiento en las tareas diarias asignadas al personal de fontanería	1	Elaboración de reconexiones, acometidas y cambios en la red distribución no autorizadas por la empresa, con el fin de favorecer a terceros u obtener un beneficio económico	POSIBLE	PREVENTIVO	Generar cronograma de actividades diarias, definiendo tiempos, movimientos y responsables. Seguimiento y control al personal asignado, por parte del jefe inmediato	Designar tareas individuales o por equipos de trabajo, midiendo tiempos de acuerdo a la actividad a desarrollar	GERENCIA, DIRECCION TECNICA OPERATIVA, DIRECCION COMERCIAL	Auditorias periódicas a los descuentos soportados con las causas que dieron origen al descuento

Calle 4 Carrera 13 Esquina. Teléfono: (098) 2564353 – Telefax: (098) 2561211

www.emseresp.com E-mail: gerencia@emseresp.com

O.C.I



**PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION
AL CIUDADANO**

SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

Fecha Elaboración

Abril de 2013

Página 35 de 41

IDENTIFICACIÓN				ANALISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de Materialización	Valoración	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		No.	Descripción		Tipo de Control				
DESARROLLO ORGANIZACIONAL	Amiguismo, clientelismo, compromisos políticos	1	Contratación de personal sin el lleno de los requisitos y experiencia establecida dentro del manual específico de funciones y de competencias laborales.	POSIBLE	PREVENTIVO	Realizar procesos de selección de personal donde prime el merito, el conocimiento y la experiencia sobre cualquier otra consideración	Establecer políticas claras de selección y reclutamiento del personal	GERENCIA, RECURSOS HUMANOS	Ingreso de personal nuevo a la entidad con el 100% de los requisitos exigidos para el cargo
							tener un manual específico de funciones actualizado de acuerdo a los cambios normativos y las características que el cargo le exige		Manual de funciones actualizado
							Implementar un proceso de certificación por competencias laborales		Trabajadores 100% certificados en la norma de su competencia

Calle 4 Carrera 13 Esquina. Teléfono: (098) 2564353 – Telefax: (098) 2561211

www.emseresp.com E-mail: gerencia@emseresp.com

O.C.I



**PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION
AL CIUDADANO**

SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

Fecha Elaboración

Abril de 2013


Página 36 de 41

IDENTIFICACIÓN				ANALISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de Materialización	Valoración	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		No.	Descripción		Tipo de Control				
GESTION DOCUMENTAL	Desconocimiento de la normatividad, falta de capacitación, tablas de retención desactualizadas	1	Sistema de Gestión Documental sin tener en cuenta los criterios técnicos de archivos contemplados en la ley 594 del 2000 y sus decretos reglamentarios	POSIBLE	PREVENTIVO	Generar procesos de capacitación permanente al personal de archivos y funcionarios en general	Actualizar las tablas de retención documental	GERENCIA, DIRECCION ADMINISTRATIVA, DIRECCION TECNICA, SISTEMAS	Tablas de retención debidamente actualizadas de acuerdo a la norma
							Implementar sistemas de información de gestión documental de acuerdo a las políticas fijadas por el AGN		Sistemas de información de gestión documental funcionando y debidamente actualizados

Calle 4 Carrera 13 Esquina. Teléfono: (098) 2564353 – Telefax: (098) 2561211

www.emseresp.com E-mail: gerencia@emseresp.com

O.C.I

	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Fecha Elaboración
		Abril de 2013
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Página 37 de 41


CONSOLIDACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL

La consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la EMSER E.S.P., estará a cargo de la Dirección Técnica y de Planeación y la Dirección Administrativa, Financiera y Comercial, quienes además servirán de facilitadores para todo el proceso de elaboración del mismo.

La verificación de la elaboración, de sus visibilización, el seguimiento y el control a las acciones contempladas en las estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano le corresponden a la oficina de control interno.

La EMSER E.S.P. publicara en la página web www.emseresp.com las acciones adelantadas en las siguientes fechas: Enero 31, Abril 30, Agosto 31 y Diciembre 31. para estos efectos utilizara el cuadro "Formato Seguimiento a las Estrategias del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano"

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCION DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO								
Entidad: _____				Año _____				
ESTRATEGIA, MECANISMO, MEDIDA, ETC	ACTIVIDADES	Publicación	Actividades Realizadas				RESPONSABLE	ANOTACIONES
		ene-31	abr-30	ago-31	dic-31			
MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION								
ESTRATEGIA ANTITRAMITES								
ESTRATEGIA DE RENDICION DE CUENTAS								
MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO								
OTRAS								
Consolidación del Documento	Cargo:							
	Nombre:							
	Firma:							
Seguimiento de la Estrategia	Cargo:							
	Nombre:							
	Firma:							

	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Fecha Elaboración Abril de 2013
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Página 38 de 41

MARCO LEGAL

Constitución Política de Colombia: En el marco de la constitución de 1991 se consagraron principios para luchar contra la corrupción administrativa en Colombia. De igual forma dio gran importancia a la participación de la ciudadanía en el control de la gestión pública y estableció la responsabilidad patrimonial de los servidores públicos.

Los artículos relacionados con la lucha contra la corrupción son: 23, 90, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 183, 184, 209 y 270

Ley 80 de 1993: Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública. En su articulado establece causales de inhabilidad e incompatibilidad para participar en licitaciones o concursos para contratar con el estado, adicionalmente también se establece la responsabilidad patrimonial por parte de los funcionarios y se consagra la acción de repetición.


Ley 489 de 1998: Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones. Amplia el campo de acción del decreto ley 128 de 1976 en cuanto al tema de inhabilidades e incompatibilidades, incluyendo a las empresas oficiales de servicios públicos domiciliarios

Ley 734 de 2002: Por la cual se expide el Código Disciplinario Único. En dicho código se contemplan como faltas disciplinarias las acciones u omisiones que lleven a incumplir los deberes del servidor público, a la extralimitación en el ejercicio de sus derechos y funciones, a incumplir las normas sobre prohibiciones; también se contempla el régimen de inhabilidades e incompatibilidades, así como impedimentos y conflicto de intereses, sin que haya amparo en causal de exclusión de responsabilidad de acuerdo con lo establecido en la misma ley.

Ley 909 de 2004: Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones.

Decreto- Ley 128 de 1976: Por el cual se dicta el estatuto de inhabilidades, incompatibilidades y responsabilidades de los miembros de las Juntas Directivas de las entidades descentralizadas y de los representantes legales de éstas. Es un antecedente importante en la aplicación del régimen de inhabilidades e incompatibilidades de los servidores públicos.

Ley 617 de 2000: Por la cual se reforma parcialmente la Ley 136 de 1994, el Decreto Extraordinario 1222 de 1986, se adiciona la Ley Orgánica de

	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Fecha Elaboración Abril de 2013
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Página 39 de 41

Presupuesto, el Decreto 1421 de 1993, se dicta otras normas tendientes a fortalecer la descentralización, y se dictan normas para la racionalización del gasto público nacional.

Ley 795 de 2003: *Por la cual se ajustan algunas normas del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y se dictan otras disposiciones.*

Ley 819 de 2003: *Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de presupuesto, responsabilidad y transparencia fiscal y se dictan otras disposiciones.*

Ley 850 de 2003: *Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas. Crea el marco legal para el ejercicio de la veeduría en nuestro país, así como un procedimiento para la constitución e inscripción de grupos de veeduría y principios rectores.*

Ley 1474 de 2011: *Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.*


Ley 872 de 2003: *crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en su artículo 3° establece que dicho sistema es complementario con los Sistemas de Control Interno y de Desarrollo Administrativo.*

Decreto Nacional 4110 de 2004: *en su artículo 1°, adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004, y el Decreto 4485 de 2009, la actualiza a través de la versión NTCGP 1000:2009.*

Decreto Nacional 1599 de 2005: *adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano.*

Decreto - Ley 01 de 1984: Código Contencioso Administrativo. *Consagra normas tendientes a garantizar la imparcialidad de los servidores públicos y la obligación de declararse impedidos cuando esta imparcialidad se vea afectada, generando de esta forma transparencia, también establece en su articulado, la responsabilidad de los funcionarios de los daños que causen por culpa grave o dolo en el ejercicio de sus funciones.*

Decreto 734 de 2002, *Entre sus normas se encuentra la responsabilidad al aspirante a servidor público o de quien celebre un contrato con el estado de informar acerca de las inhabilidades o incompatibilidades en las que pueda estar en incurso, adicionalmente se incorporó en diferentes apartes, el principio de repetición a los servidores públicos. Creó el diario único de contratación, como mecanismo para impulsar la publicidad y transparencia en la contratación pública*

	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Fecha Elaboración Abril de 2013
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Página 40 de 41

DECRETO 0019 DE 2012: *Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública*

GLOSARIO

Alcance de la Auditoría. *El marco o límite de la auditoría y las materias, temas, segmentos o actividades que son objeto de la misma.*

Audidores Externos. *Profesionales facultados que no son empleados de la organización cuyas afirmaciones o declaraciones auditan.*

Audidores Internos. *Profesionales empleados por una organización para examinar continuamente y evaluar el sistema de control interno y presentar los resultados de su investigación y recomendaciones a la alta dirección de la entidad.*


Auditoría de Gestión u Operacional. *Consiste en el examen y evaluación de la gestión de un organismo, entidad, programa o proyecto, para establecer el grado de economía, eficiencia, eficacia, calidad e impacto de su desempeño en la planificación, control y uso de los recursos y en la conservación y preservación del medio ambiente, así como comprobar la observancia de las disposiciones que le son aplicables.*

Auditoría. *Técnica de control, dirigida a valorar, el control interno y la observancia de las Normas Generales de Contabilidad. Comprende un examen independiente de los registros de contabilidad y otra evidencia relacionada con una entidad para apoyar la opinión experta imparcial sobre la confiabilidad de los estados financieros.*

Control Administrativo. *Procedimiento de control interno que no tiene relación directa con la confiabilidad de los registros contables.*

Control Contable. *Procedimiento de control interno que se relaciona directamente con la protección de los activos o con la confiabilidad de los registros contables.*

Control Interno. *Todas las medidas utilizadas por una empresa para protegerse contra errores, desperdicios o fraudes y para asegurar la confiabilidad de los datos contables. Está diseñado para ayudar a la operación eficiente de una empresa y para asegurar el cumplimiento de las políticas de la empresa.*

	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Fecha Elaboración Abril de 2013
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Página 41 de 41

Economía. Se obtiene cuando se reduce al mínimo el costo de los recursos que se emplean en una actividad, con la debida consideración a su calidad apropiada.

Eficacia. El grado en que se cumplen los objetivos y la relación entre el efecto deseado en una actividad y su efecto real.

Eficiencia. La relación que existe entre el producto (en término de bienes, servicios u otros resultados) y los recursos empleados en su producción.

Hallazgos. Son el resultado de un proceso de recopilación y síntesis de información: la suma y la organización lógica de información relacionada con la entidad, actividad, situación o asunto que se haya revisado o evaluado para llegar a conclusiones al respecto o para cumplir alguno de los objetivos de la auditoría. Sirven de fundamento a las conclusiones del auditor y a las recomendaciones que formula para que se adopten las medidas correctivas.

Informe de Auditoría. Expresión escrita por el auditor respecto a los resultados de las verificaciones realizadas durante la ejecución de la auditoría, manifestando sus criterios y comentarios respecto a los estados financieros y otros hechos económicos.

Limitaciones al alcance de la auditoría. Factores externos a la unidad de auditoría que hayan impedido al auditor obtener toda la información y explicaciones que considere necesarias para cumplir con los objetivos de su trabajo.

Normas de Auditoría: Constituyen el conjunto de reglas que deben cumplirse para realizar una auditoría con la calidad y eficiencias indispensables.


Objetividad (evidencia objetiva). La valoración de los activos y la medición del ingreso se basan en lo posible en la evidencia objetiva, tal como los precios de cambio en transacciones a largo plazo.

Objetivo de la auditoría. Propósito o fin que persigue la auditoría, o la pregunta que se desea contestar por medio de la auditoría.

Plan. Modelo sistemático de una actuación pública o privada, que se elabora anticipadamente para dirigirla y encauzarla. Escrito en que sumariamente se precisan los detalles para realizar una obra.

Prevención. Acción y efecto de prevenir. Preparación y disposición que se hace anticipadamente para evitar un riesgo.

Procedimiento de Auditoría. Las acciones que realiza el auditor para llevar a cabo sus labores de revisión.

	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Fecha Elaboración Abril de 2013
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Página 42 de 41

Programa de Auditoría. Documento que establece los procedimientos de auditoría relacionados con el tema, actividad o asunto objeto de revisión.

Riesgo. Posibilidad de que no puedan prevenirse o detectarse errores o irregularidades importantes.

Riesgo de Control. Error que no puede ser evitado o detectado oportunamente por el sistema de control interno.

Supervisión. Requisito esencial en la auditoría que conduce a un adecuado control y dirección en todas las etapas, para que asegure que los procedimientos, técnicas y pruebas que se realizan, se vinculen en forma competente y eficaz con los objetivos que se persiguen.

Erario: Tesoro. En este caso el tesoro de la nación.

Ilícito: En contra de la ley

Impunidad: Que queda sin castigo

Prebendas: Beneficio o dádivas o regalos obtenidos por servicios

Trasgresión: Violación de lo establecido.