

FORMATO PLAN ANTE OBRERIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Decreto 453/2018
 Entidad Empresas Públicas de Armería

Reporte Reporte Controlador de una
 Área de Operación

Subcomponente	Responsable	Objeto	Controles	Actividades cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Primer Informe 2021
POSIBILIDAD DE AFECTACIÓN ECONOMICA POR CONTRATACION DIRECCIONAL EN FAVOR PROPIO O DE UN TERCERO			Se realiza estudio de mercado de obra, compra y suministro para elaborar el presupuesto. Registros de Cotizaciones recibidas. Realizar asignación económica de los posibles proveedores. Enviar carta de intención. Registros de las Cotizaciones recibidas. Control con una base de datos de precios unitarios actualizados para el cálculo del presupuesto. Estudios de mercado para elaborar el presupuesto las obligaciones contractuales. Estudios previos con datos de las obligaciones contractuales. Registros de las Cotizaciones recibidas. Elaboración de los términos y/o condiciones de los pliegos o estudios previos apostados (los principios de transparencia, honestidad e imparcialidad).	Si Si Si Si Si Si Si Si Si Si	100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100%	Se tomó con referencia el control de autorización número 20 del 2021, en el cual se evidencia su respectivo estudio de mercado, lista de propuestas y verificaciones. En el Sistema de Gestión Integrado proceso Gerencia General área, el Registro GG-R-022 "Producción y Promoción Propuesta por Contratista" Se agasta evidencia de la revisión y generar propuesta del Contrato Suministro 20 de 2021 "Hidroconstructor SAS". Los informes técnicos realizados de mercado de obra año a año de actualizar la base de datos. La subgerencia técnica realiza estudio de mercado dos veces al año a fin de actualizar la base de datos. La Dirección jurídica y secretaria General de EPA E.S.P luego de seleccionar a los proveedores, vía correo envía la invitación a los interesados y igualmente envía los registros de participación para el conocimiento de cada proveedor.
			"Control y Seguimiento de Contratos" proyectado como Lista de cheques para evitar el fraude. GDAP R-035. Personal calificado para realizar supervisiones e interventorías. Plan de Calidad. Inspecciones Ambientales en obras de Acueducto y Alcantarillado DPC R-011. Inspecciones de SST. Gestión social en la ejecución de Contratos.	Si Si Si Si Si Si	100% 100% 100% 100% 100% 100%	Los contratos de obra físen el registro GDAP R-035 "Control y Seguimiento de Contratos" así se realiza el control seguimiento para que la documentación este en regla. Realizando actividades de control se verifican los documentos soporte, los cuales encuentran en las debidas carpetas de los contratos. Las Obras realizadas por la empresa cuentan con un debido plan de calidad AM-PP-001 y sus anexos. En las obras se cuenta con un Profesional de salud y seguridad en el trabajo el cual es controlado por el contratista de la obra y se informa al cual registra en el contrato. De igual manera oficina de SST de EPA cuenta con funcionarios que visitan las obras. En el registro DPC R-011 se hace seguimiento a la aplicación de las fichas ambientales en las obras. La entidad cuenta con el registro GSE-R-036 "Solicitud de renovación del Contrato de Obra".
			Supervisión e Interventoría constante y documentada, aplicando todos los controles diseñados y validados para los monumentos.	Si	100%	Se cuenta con el registro GSE-R-009 "Informe de Actividades Contratistas". Cada Supervisor realiza el seguimiento a la actividad y entrega el pago con la firma del documento. Se anexa evidencia del Contrato Suministro 20 de 2021 "Hidroconstructor SAS".
			Revisión y verificación del diseño y los presupuestos por los diseñadores de Gestión Planeación Técnica. Acreditación de los ambientes por los diseñadores y el Sector de Planeación Técnica. Informe de evaluación de ofertas. Informe de evaluación de ofertas.	Si Si Si Si	100% 100% 100% 100%	Los Contratos de obra físen sus respectivos diseños y pliegos los cuales son apostados por el "Gestor de planeación técnica - Gerente EPA ESP y supervisor interventor de Obra. Se hace seguimiento a cada contrato de obra en línea Mantic para el cálculo del factor A11. Al momento de analizar a los proyectos se notifica los que cumplen las condiciones, esta selección es realizada por el comité de compras. Se evidencia con propuestas seleccionadas del Contrato Suministro 03 de 2021 "Quemasa S.A".
			Informe de Gestión. Acta de Revisión General de los Procesos GGR-013. Seguimiento a la Política y Gestión del Sistema de Gestión Integrado GGR-013 Anexo 1. Hoja de Vida de Indicadores DPC R-030.	Si Si Si Si	100% 100% 100% 100%	Cada año se convoca a una reunión a los líderes de los procesos para hacer seguimiento al SGI y proponer sus ajustes, cada proceso entrega la hoja de vida de indicadores a Dirección Planeación Corporativa.
			Aplicación de registros, Control y Seguimiento de Contratos GDAP R-035.	Si	100%	
			Evaluación y aprobación por parte del Jefe de Mantenimiento de los requisitos para la compra.	Si	100%	Se realiza el respectivo estudio de mercado con el presupuesto oficial debidamente firmado. Se anexa evidencia del Contrato Suministro 20 de 2021 "Hidroconstructor SAS".
			Identificación de Necesidades GGR-001. Mínimo (compra). Factura. Acta de Inspección, verificación y recibo a satisfacción de Productos GGR-R-004. Acta Recibo de Servicios y Satisfacción GGR-R-006. Solicitud de productos y/o servicios comprados GGR-R-036. Entusias y Salidas de Atención. Software de Mantenimiento.	Si Si Si Si Si Si Si	100% 100% 100% 100% 100% 100% 100%	EPA ESP tiene los registros en el Sistema de Gestión Integrado para que sean utilizados en los procesos. En el registro GGR-001 "Identificación de Necesidades" identificados los procesos realizados. Todo Contrato cuenta con su debido recibo. Los contratos de suministros tienen las debidas facturas. El encargado del almacén por medio del registro GGR-R-004 realiza recibo y recibo de satisfacción de los productos. En el registro GGR-R-036 "Acta Recibo de Servicios y Satisfacción" el encargado del almacén comprueba que llegan los productos a los almacenes de EPA ESP. El GGR-R-023 "Comproba de Mantenimiento Preventivo de Vehículos de Acueducto y Alcantarillado" y anexo. Los contratos de suministros de la entidad cuentan con las entradas y salidas de los productos e insumos del almacén.
			Identificación de Necesidades GGR-001. Mínimo (compra). Factura. Acta de Inspección, verificación y recibo a satisfacción de Productos GGR-R-004. Acta Recibo de Servicios y Satisfacción GGR-R-006. Solicitud de productos y/o servicios comprados GGR-R-036. Entusias y Salidas de Atención. Software de Mantenimiento.	Si Si Si Si Si Si Si	100% 100% 100% 100% 100% 100% 100%	Para dar cumplimiento a los controles se cuenta con el procedimiento modificado con el número GHP-P-017 el cual es aplicado para los casos de llamadas de atención y envío de los funcionarios a descargo. Se cuenta con una plataforma donde se registran los PQRS, el administrador de la plataforma es el encargado de enviar a cada proceso para que de la respuesta pertinente, adicionalmente la Dirección Control de Gestión realiza un Informe mensual donde se realiza seguimiento y trazabilidad al cumplimiento de los tiempos de respuesta. El personal que atiende los PQRS es un personal capacitado y con experiencia.
			Seguimiento a los temas que afectan operatividad los funcionarios a cargo. Llamadas de atención. Oficio de descargo. Seguimiento a las acciones especiales en los temas. Denuncia ciudadana - PQRS.	Si Si Si Si Si	100% 100% 100% 100% 100%	Para dar cumplimiento a los controles se cuenta con el procedimiento modificado con el número GHP-P-017 el cual es aplicado para los casos de llamadas de atención y envío de los funcionarios a descargo. Se cuenta con una plataforma donde se registran los PQRS, el administrador de la plataforma es el encargado de enviar a cada proceso para que de la respuesta pertinente, adicionalmente la Dirección Control de Gestión realiza un Informe mensual donde se realiza seguimiento y trazabilidad al cumplimiento de los tiempos de respuesta. El personal que atiende los PQRS es un personal capacitado y con experiencia.
		Compromiso del personal. Código de integridad, ética y confidencialidad. Carta de compromiso de Integridad y Ética CDM-R-023. Disponibilidad de funciones operativas del personal. Recepción y entrega de medidores al cliente LCM-R-003. Recepción y entrega de medidores en bloque al cliente LCM-R-022 frente al verificado entidad que se relaciona en el registro Recepción y entrega al área del laboratorio. Proyecto documento que informe el procedimiento a realizar por el personal en campo. Llamadas de verificación a los usuarios. Reporte de los accesorios utilizados en los trabajos.	Si Si Si Si Si Si Si Si Si	100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100%	En el Comité de Gestión y Desempeño Institucional del día 10 de diciembre de 2018, se socializó el Código de Integridad, ética y Confidencialidad. El medidor que ingresa al laboratorio queda registrado en el registro LCM-R-003 "Recepción y entrega de medidores al cliente". Si son medidores que se usan en convenio con otras entidades se ingresan en el Registro LCM-R-022 "Recepción y entrega de medidores en bloque al cliente". En los procesos operativos donde se realizan actividades de campo, los líderes hacen llamadas de verificación de manera aleatoria a los trabajos realizados por los operarios. En las solicitudes de Internet se queda evidenciado los materiales utilizados en el trabajo realizado, además los libros de los procesos, hacen conformidad con el encargado del almacén donde registran datos.	
		Compromiso del personal con: Política de integridad, ética, confidencialidad e imparcialidad. GG-D-011. Código de integridad, ética y confidencialidad. Carta de Compromiso de Integridad y Ética CDM-R-023. Asistencia de información del cliente en el registro de "Recepción y entrega al área de laboratorio" LCM-R-004. Seguimiento al cumplimiento del statement de los conflictos de interés identificados en el "Manejo de Conflictos de Interés de los Laboratorios de Ensayo de Calidad de Agua". Calibración de Medidores" GG-D-010.	Si Si Si Si Si Si Si	100% 100% 100% 100% 100% 100% 100%	Para evitar la posibilidad de que los servicios prestados por la empresa se presten para recibir dádivas por parte de los usuarios, se dio a conocer a los funcionarios la política de integridad, ética, confidencialidad e imparcialidad.	

TODOS LOS PROCESOS

Subcomponente	Responsable	Riesgo	Control	Actividad cumplida	% Cumplimiento	Observaciones Primer Informe 2021
DIRECCIÓN FINANCIAMIENTO		Probabilidad de afectación económica debido a deficiente administración de la estructura financiera.	Aplicación de los controles. Instructivo probado de seguridad para pagos por postales.	SI	100%	Se evidencian los seguimientos por medio de las actas realizadas el 30 de junio de 2021, con las cuales se verifica la ejecución de controles a los pagos por postales.
			Instructivo para manejo de cajas fuertes y claves existentes en el área de cajas CAM Tesorería y Punto de Recambio de La Moneda.	SI	100%	Se evidencian los seguimientos por medio de las actas realizadas el 30 de junio de 2021, con las cuales se verifica la ejecución de controles al manejo de las cajas fuertes y claves existentes en el CAM, Tesorería y Punto de recambio Monedas.
			Instructivo para ingreso al portal de bancos.	SI	100%	Se evidencian los seguimientos por medio de las actas realizadas el 30 de junio de 2021, con las cuales se verifica la ejecución de controles a las instrucciones para ingreso al portal de bancos y el aseguramiento de los valores que se manejan en la tesorería.
			Instructivo para manejo de cajas fuertes y claves existentes en el área de cajas CAM Tesorería y Punto de Recambio de La Moneda.	SI	100%	Se evidencia acta con fecha 30 de junio del 2021, en la cual se realiza verificación de los arques represivos, durante el periodo y los inspectores quienes se encuentran arribados en la respectiva respectiva de arques de caja menor.
			Verificación de la aplicación de la normatividad de caja menor.	SI	100%	Se evidencia acta con fecha 30 de junio del 2021, en la cual se realiza verificación de los arques represivos, durante el periodo y los inspectores quienes se encuentran arribados en la respectiva respectiva de arques de caja menor.
			Revisión de los perfiles e identidad del Personal del Puerto y control de acceso al proceso de contratación.	SI	100%	Se revisa que conforme con la identidad sobre el contrato que va a ejecutarse, como diagrama de flujo, tarjeta profesional y demás documentos que acredite su identidad.
			Informe periódico respecto del estado actual de los procesos judiciales administrativos.	SI	100%	La profesional especializada 1 de la Dirección Jurídica realiza un cuadro de seguimiento diario a los diferentes procesos donde se garantiza la transparencia de los procesos.
			Algunos de Control de Prevenciones de Equidades.	SI	100%	La Dirección Jurídica por medio del documento controlado am-002 se diligencia al momento de hacer los prestatos de tarjetas.
			Actualización y Cumplimiento del Reglamento de los Comités de Conciliación y demás normas, que lo regulan.	SI	100%	Por medio del comité de conciliación de EPA ESP, el cual se lleva a cabo una vez al mes se plasma mediante acta la información de cada uno de las actuaciones del comité como soporte para resolver las controversias por parte de la entidad.
			DIRECCIÓN TIC		Probabilidad de incumplimiento de las directivas establecidas para la seguridad de la información, en beneficio propio o de un tercero, por datos o aplicativos con acceso no autorizado.	Aplicación de protección establecida por antivirus y el Firewall perimetral que protegen los accesos en todos los dispositivos (PC, JOR, Internet, página web), los sistemas móviles y operativos de la empresa.
Acciones de supervisión del contrato con empresas especializadas del Servicio de Internet.	SI	100%				• Se remite copia a Dirección Jurídica y Secretaría General para determinar la viabilidad de indagación de apertura de proceso disciplinario o demanda.
Aplicar para trabajo en casa software dedicado a través del Firewall el cual crea VPN (Virtual Private Network) para proveedores, Contratistas y funcionarios de la entidad que se requieren, estos deben adherirse a las políticas establecidas en materia de seguridad informática de la entidad.	SI	100%				• Se remite copia a Dirección Jurídica y Secretaría General para determinar la viabilidad de indagación de apertura de proceso disciplinario o demanda.
Control de los equipos de cómputo a través del dominio denominado "sea local".	SI	100%				• Sanción legal.
Error de dirección de la unidad de Gestión de Talento Humano, deben enviar a la Dirección TIC, las novedades del personal DHC-R DHC, que establecen los perfiles de usuarios, que ingresan a sus sistemas.	SI	100%				• Se remite copia a Dirección Jurídica y Secretaría General para determinar la viabilidad de indagación de apertura de proceso disciplinario o demanda.
Revisión de novedades de acceso e identificación de permisos en los diferentes procesos de acceso a la información.	SI	100%				• Sanción legal.
Identificar y actualizar los perfiles de usuarios cuando se requieren.	SI	100%				• Se remite copia a Dirección Jurídica y Secretaría General para determinar la viabilidad de indagación de apertura de proceso disciplinario o demanda.
Reservar el cumplimiento de lo establecido en la Política de Gestión de Activos GGS-D-023.	SI	100%				• Sanción legal.
Instrumentos o políticas específicas que apliquen dentro de la Política General de Seguridad y Privacidad de la Información GGS-D-019.	SI	100%				Se controla a través del Firewall de la entidad (UTM o Palo Alto), la seguridad perimetral de la empresa tanto las entradas y salidas a través de la red local y sistema del servicio de internet, teniendo en cuenta las políticas de seguridad que se aplican a través de este. Se garantiza la seguridad de la información y de los activos de TI para la identificación de actividades anómalas. Además gracias a las capacitaciones y soporte brindado por la Empresa Infotec, se ha podido brindar apoyo y acompañamiento a todos los procesos, durante la emergencia sanitaria por la Pandemia Covid-19 tomando las medidas de diversión de probabilidad de contagio. Una de las medidas en el día de trabajo en casa. Se han podido realizar configuraciones a los equipos de propiedad de la Empresa mediante escritorio remoto y acceso a estos, mediante la VPN (Virtual Private Network), con autorización de cada uno de los Directores y Directores de los funcionarios que han requerido de dicha configuración. De esta manera se ha podido controlar las entradas y salidas a través de la red local para el trabajo en casa, permitiendo asegurar la confidencialidad e integridad de la información.
Política Gestión de Activos GGS-D-025	SI	100%				Al igual se cuenta con un Antivirus capacitado para detectar cualquier software Delfino o anónimo en coordinación con el Firewall Contrato con Cloudfuelo Simplificado 151 de 2021. Por medio del control con cloudfuelo Simplificado, vigente No 20 de 2021, el contratista realiza control, apoyo y acompañamiento constante en todo lo que respecta a la seguridad de la información y configuración de VPN, respaldando del Firewall, las políticas de seguridad de la información y el Antivirus de la entidad.
Probabilidad de incumplir disposiciones establecidas en la Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública por falencias en la aplicación	Control preventivo segmentado al portal web www.epa.gov.ec por parte de cada proceso para suministrar la información que debe estar publicada de acuerdo con la Ley	SI	100%	• Sanción legal.		
Clasificación de la información en las Tablas de Retención documental	Tabla Control de Acceso a los documentos físicos y electrónicos GGS-D-007	SI	100%	• Sanción legal.		

Subcomponente	Responsable	Riesgo	Controles	Actividades cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Primer Informe 2021
Gestión de Riesgos y Controles de corrupción	GESTIÓN DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE	Horas extras de funcionarios programadas con brevedad	<ul style="list-style-type: none"> Procedimiento de Gestión de Recursos GCT-R-026 La aprobación del Reporte de Tiempo Extra y Suplementario GCT-R-036, por los Subgerentes áreas de empuje a Norma 	Si	100%	Enviar oficio para la investigación de los casos a Gestión del Talento Humano y Dirección Jurídica y Secretaría General.
		Probabilidad de pérdidas y/o desviación de recursos físicos y económicos de Empresas Públicas de Armasa ESP a favor de particulares.	<ul style="list-style-type: none"> Revisión periódica por medio de Actas, contra el inventario de maquinaria, equipos, insumos, y materiales Revisión de los consumos de insumos por medio de: <ul style="list-style-type: none"> Control Gastos de Claves y Tariferos GCT-R-026 Control de Insumos GCT-R-023 Inventarios Lista de chequeo de entrega de Turnos Aplicación de las directrices establecidas en los procesos para el control de uso de maquinaria, equipos y consumo insumos y materiales de la empresa. Autorizaciones escritas de salida de equipo y maquinaria al personal de vigilancia privada 	Si	100%	*Tramite la investigación del caso ante: <ul style="list-style-type: none"> Gestión del Talento Humano Dirección Jurídica y Secretaría General
		Horas extras de funcionarios programadas con brevedad	<ul style="list-style-type: none"> Programación de Turnos Mensual del Personal GCT-R-036 	Si	100%	Cada profesional universitario encargado de realizar la programación y liquidación de horas extras, lo realiza en el respectivo formato GA-R-012 Programación personal de Recepción y Transporte del Servicio de Aseso. GA-R-014 Programación Demarcial Servicio de Barrido y Limpieza de Vías y Áreas Públicas GA-R-016 Programación Semanal del Personal de Recepción y Transporte GA-R-028 Programación Demarcial Servicio de Corte de Ceped, Poda de Arbol y Lavado de Áreas Públicas
		Horas extras de funcionarios programadas con brevedad	<ul style="list-style-type: none"> La aprobación del Reporte de Tiempo Extra y Suplementario GCT-R-036, por los Subgerentes áreas de empuje a Norma 	Si	100%	Tramitadamente. La aprobación del Reporte de Tiempo Extra y Suplementario GCT-R-036, lo realiza el Subgerente o gestor de áreas de empuje a Norma Cada profesional universitario encargado de realizar la programación y liquidación de horas extras lleva un archivo en excel en el cual realiza la comparación de horas extras por funcionario. Se adjunta evidencia
	GESTIÓN DE ASSEO	Horas extras de funcionarios programadas con brevedad	<ul style="list-style-type: none"> Revisión periódica por medio de Actas, contra el inventario de maquinaria, equipos, insumos, y materiales Revisión de los consumos de insumos por medio de: <ul style="list-style-type: none"> Control Gastos de Claves y Tariferos GCT-R-026 Control de Insumos GCT-R-023 Inventarios Lista de chequeo de entrega de Turnos Aplicación de las directrices establecidas en los procesos para el control de uso de maquinaria, equipos y consumo insumos y materiales de la empresa. Autorizaciones escritas de salida de equipo y maquinaria al personal de vigilancia privada 	Si	100%	Para realizar el control sobre los equipos y parque automotor del servicio de aseso se llevan los siguientes registros: GA-R-025 Control de Salidas e Ingreso Vehículos del Servicio de Aseso GA-R-026 Control diario labores realizadas por la maquinaria del servicio de aseso GA-R-041 Control diario labores realizadas por la maquinaria del servicio de aseso GA-R-042 Control de herramientas, combustible y aceite. Revisión de equipos y Reporte de personal de Corte de Ceped GA-R-046 Control combustible y aceite Poda Arbol Urbano
		Probabilidad de pérdidas y/o desviación de recursos físicos y económicos de Empresas Públicas de Armasa ESP a favor de particulares.	<ul style="list-style-type: none"> Revisión de los consumos de insumos por medio de: <ul style="list-style-type: none"> Control Gastos de Claves y Tariferos GCT-R-026 Control de Insumos GCT-R-023 Inventarios Lista de chequeo de entrega de Turnos Aplicación de las directrices establecidas en los procesos para el control de uso de maquinaria, equipos y consumo insumos y materiales de la empresa. Autorizaciones escritas de salida de equipo y maquinaria al personal de vigilancia privada 	Si	100%	Respecto a las acciones de mejora propuestas, en el mes de julio de 2021 se llevó a cabo una revisión de los inventarios del servicio de aseso, de parte de funcionarios de la gestión recursos.
		Horas extras de funcionarios programadas con brevedad	<ul style="list-style-type: none"> Programación de Turnos Mensual del Personal GCT-R-036 	Si	100%	Tramitadamente. La aprobación del Reporte de Tiempo Extra y Suplementario GCT-R-036, lo realiza el Subgerente o gestor de áreas de empuje a Norma Cada profesional universitario encargado de realizar la programación y liquidación de horas extras lleva un archivo en excel en el cual realiza la comparación de horas extras por funcionario. Se adjunta evidencia
		Probabilidad de pérdidas y/o desviación de recursos físicos y económicos de Empresas Públicas de Armasa ESP a favor de particulares.	<ul style="list-style-type: none"> Revisión de los consumos de insumos por medio de: <ul style="list-style-type: none"> Control Gastos de Claves y Tariferos GCT-R-026 Control de Insumos GCT-R-023 Inventarios Lista de chequeo de entrega de Turnos Aplicación de las directrices establecidas en los procesos para el control de uso de maquinaria, equipos y consumo insumos y materiales de la empresa. Autorizaciones escritas de salida de equipo y maquinaria al personal de vigilancia privada 	Si	100%	Para realizar el control sobre los equipos y parque automotor del servicio de aseso se llevan los siguientes registros: GA-R-025 Control de Salidas e Ingreso Vehículos del Servicio de Aseso GA-R-026 Control diario labores realizadas por la maquinaria del servicio de aseso GA-R-041 Control diario labores realizadas por la maquinaria del servicio de aseso GA-R-042 Control de herramientas, combustible y aceite. Revisión de equipos y Reporte de personal de Corte de Ceped GA-R-046 Control combustible y aceite Poda Arbol Urbano
		Horas extras de funcionarios programadas con brevedad	<ul style="list-style-type: none"> Programación de Turnos Mensual del Personal GCT-R-036 	Si	100%	Tramitadamente. La aprobación del Reporte de Tiempo Extra y Suplementario GCT-R-036, lo realiza el Subgerente o gestor de áreas de empuje a Norma Cada profesional universitario encargado de realizar la programación y liquidación de horas extras lleva un archivo en excel en el cual realiza la comparación de horas extras por funcionario. Se adjunta evidencia
		Probabilidad de pérdidas y/o desviación de recursos físicos y económicos de Empresas Públicas de Armasa ESP a favor de particulares.	<ul style="list-style-type: none"> Revisión de los consumos de insumos por medio de: <ul style="list-style-type: none"> Control Gastos de Claves y Tariferos GCT-R-026 Control de Insumos GCT-R-023 Inventarios Lista de chequeo de entrega de Turnos Aplicación de las directrices establecidas en los procesos para el control de uso de maquinaria, equipos y consumo insumos y materiales de la empresa. Autorizaciones escritas de salida de equipo y maquinaria al personal de vigilancia privada 	Si	100%	Respecto a las acciones de mejora propuestas, en el mes de julio de 2021 se llevó a cabo una revisión de los inventarios del servicio de aseso, de parte de funcionarios de la gestión recursos.

Subcomponente	Responsable	Riesgo	Control	Actividad cumplida	% Cumplimiento	Observaciones Primer Informe 2021	
Anexo 1 Componente Map	GESTIÓN DE RECURSOS	Possibilidad de usar indebidamente la Información de Empresas Públicas de Armería ESP, a favor de un tercero.	Acta Entrega de Documentos e Inventario Documental GR-R-009 Radicador Archivo y Correspondencia GR-R-010 Control Previa de Documentos Archivados Central GR-R-020 Software de digitalización de documentos Revisión de Documentos Archivados Central GR-R-021 Registro y actualización de Correspondencia Recibida GR-R-024 Control Entrega de GR-R-031 Correspondencia al Promotor de Servicio de Manutención Sua Entrega de Control Certificado Registro de Ingreso de visitantes a sedes externas de la Empresa GTH-R-037	SI	100%	Se hace de los diferentes documentos controlados, relacionados en los respectivos controles, con los cuales se evita el uso de información para actos indebidos.	
		Possibilidad de pérdida económica e incumplimiento en la prestación de servicios por deficiencia en el establecimiento de especificaciones técnicas para compra de insumos, suministros y bienes muebles.	Hoja de Vida de Equipos, Maquinaria y Vehículos GR-R-007 Lista de Chequeo Mantenimiento Preventivo de Vehículos GR-R-008 Cronograma de Mantenimiento Preventivo de Maquinaria y Equipos GR-R-013 Cronograma de Mantenimiento Preventivo de Vehículos de Acueducto y Alcantarillado GR-R-014 Cronograma de Mantenimiento Preventivo de Vehículos Servicio de Aseso GR-R-023 Lista de chequeo revisiones periódicas mantenimiento preventivo vehiculos Recepción GR-R-025 Solicitud de productos y/o equipos comprados GR-R-026 Inspección Maquinaria y Vehículos GR-R-028 Lista verificación parámetros Compresor Neumáticos GR-R-033	SI	100%	Se ejecutan controles en los mantenimientos preventivos de los vehículos de propiedad spa, teniendo en cuenta su programación según el cronograma diseñado para la fin. En el caso de requerir productos y/o equipos, se diligencia el formato de solicitud de productos con el fin llevar un control de fechas y especificaciones requeridas. Se diligencia periódicamente como está definido en el cronograma la inspección de Maquinaria y vehículos, con el fin de tener actualizado su hoja de vida y controlar y evitar pérdidas.	
		Possibilidad de pérdida económica e incumplimiento en la prestación de servicios por deficiencia en el establecimiento de especificaciones técnicas para compra de insumos, suministros y bienes muebles.	Estudios Previos Reglas de Participación Supervisión de Contrato	SI	100%	En el caso requerir contratación para materiales o servicios, se elaboran los estudios previos que justifican la compra, se definen la reglas de participación y la gestión en la supervisión de dicho contrato, toda esta documentación reposa en las carpetas de los contratos los cuales se guardan en el archivo de la dirección jurídica, con todos los soportes.	
		Possibilidad de pérdida económica e incumplimiento en la prestación de servicios por deficiencia en el establecimiento de especificaciones técnicas para compra de insumos, suministros y bienes muebles.	GG-R-001 Identificación de Necesidades Hojas de Inventario Factura GG-R-002 Acta de Recepción, verificación y validación de Productos GG-R-003 Acta Recibo de Servicios a Satisfacción GG-R-008 Solicitud de productos y/o equipos comprados Entradas y Salidas de Almacén Salidas de Almacén	SI	100%	Se verifica contrato de prestación de servicios con clasificado simplificado 125,0307, el cual tiene por objeto prestación de servicios preventivos y correctivos para los áreas acondicionados que se encuentran instalados en las diferentes sedes, en el cual se verifican los estudios previos, donde se relaciona las especificaciones técnicas, para la adquisición de este tipo de servicios.	
		Possibilidad de pérdidas y/o desviación de recursos físicos y económicos de Empresas Públicas de Armería ESP a favor de particulares.	Se realizan registros de inventarios identificando en que vehículo, Maquinaria y equipo se usen los repuestos y se anexa el registro fotográfico. Orden de trabajo (OA-R-030). Revisión albaranes de ingresos por funcionarios independientes al proceso.	SI	100%	Se toma como evidencia Contrato de Suministro 05 de 2021 Comercializadora ARMA S.A.S, allí se encuentran los registros mencionados dando cumplimiento a los requisitos para estar perdidos o desviación de recursos.	
		Faenorecimiento de intereses particulares con Información alterada del desarrollo en la empresa.	Faltas de Retención Documental Ordenes de Capacitación e Insumos. Radicalizaciones en los archivos de gestión, Unidad de Correspondencia y Archivo Central. Categorías Documentos Publicación de Inventario Documentales en la Intranet Publicación de documentos digitalizados Actas entrega de documentos e inventarios documentales Citas de control certificado	SI	100%	Se relacionan inventarios albaranes de funcionarios de planta donde se verifican los elementos a cargo, actas de reintegración, permisos de los documentos en la página web, actas de capacitación y devolución, con los cuales se limita el faenorecimiento de intereses particulares por información alterada.	
		Possibilidad de incumplir disposiciones establecidas en la Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública por falencias en la aplicación	Control preventivo seguimiento al portal web www.apa.gov.co por parte de cada oficina para suministrar la información que debe estar publicada de acuerdo con la Ley. Categorías Documentos Tabla Control de Acceso a los documentos físicos y electrónicos GR-D-007	SI	100%	Se cuenta con las actas de verificación de inventarios físicos de los puntos de trabajo	
		Possibilidad de usar indebidamente la Información de Empresas Públicas de Armería ESP, a favor de un tercero.	Carta de compromiso de integridad y Ética GTH-R-013 Compromiso de Confidencialidad GTH-R-026 Radicalización y seguimiento a la Radicación y Remoción Trabajadores, pasantes, aprendizos GTH-R-006	SI	100%	Por medio del acta del 02 de junio de 2021 se evidencia seguimiento al diligenciamiento de compromiso de integridad y confidencialidad, de los funcionarios que ingresaron a desempeñar funciones en el área.	
		GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Possibilidad de pérdidas económicas por manipulación de información que el encargo de beneficios laborales de liquidación de los Normas Activos y Pensionados	Actas de recepción de los instalaciones, del personal interno y externo	SI	100%	En el acta del 03 de mayo de 2021 se evidencia socialización y monitoreo de revisión y control de la información de historias laborales en el cual se verificó.
				Foliación de Historias Laborales Control de prestamos de Historias Laborales AM-R-002 Hoja de Control Historia Laboral GTH-R-031 Fuentes de datos de las Historias Laborales	SI	100%	1. Mantener para verificación de foliación de Historias Laborales. 2. Seguimiento y control de prestamos y devoluciones de documentos.
Verificación de todas las novedades de la norma y liquidaciones para ser registradas por parte de funcionario diferente. Liquidación, devoluciones de prestaciones, devoluciones de Normas Activos y Pensionados. Citas de información generada control novedades recibidas a tiempo, cuando aprobadas para la liquidación oportuna Verificación de todas las novedades de la norma y liquidaciones para ser registradas por parte de un funcionario diferente.	SI			100%	Mediante acta del 15 de abril de 2021 se realiza verificación de los procesos de nómina, la cual tiene con objetivos, liquidar, verificar y aprobar la nómina para la quincena del 1 al 15 de abril y se encuentran quiete, de acuerdo a sus procedimientos de revisión y corrección por parte de los encargados.		
Programa total de 307 donde se hace el control de los elementos de protección personal. Programa de control de 307,000, controlados oportunamente.	SI			100%			
GESTIÓN PLANEACIÓN TÉCNICA	Possibilidad de falencias en la compra, entrega y utilización adecuada de la Dotación y Elementos de Protección Personal	Linear el registro y actualización de las matrices normalizadas con el fin de controlar, EPA, de conformidad con el artículo 100 del Decreto 1073 de 2015. Inspecciones periódicas a las diferentes sedes y centros de trabajo, con el fin de verificar que los trabajadores estén cumpliendo con el uso. Socialización con los líderes de los procesos de la responsabilidad del uso adecuado de los elementos de protección personal, según la resolución de género 020 de 2016 la cual se realiza en el sitio de trabajo.	SI	100%	Por el acta del 07 de julio de 2021 se evidencia los controles y seguimientos realizados a la oficina de SST EPA ESP en cuanto a los EPA y EPA, también se verificó en terreno actos de entrega y entrega de elementos de protección, corroborando que los funcionarios comprendidos por los elementos de protección personal y se realizó cambio de los elementos ya deteriorados.		
		Visita y seguimiento. A las disponibilidades que se expide EPA, ESP, Visas y seguimiento. A las disponibilidades que se expide EPA ESP	SI	100%	Se realizaron los controles de verificación de "Disponibilidad de Servicios Adhesivos" mediante los registros formales, los cuales integran el proceso para la entrega de disponibilidades a nuevos usuarios; GPT-R-040 Solicitud de Certificación de Factibilidad de Factibilidad y Disponibilidad Formales de Servicios de Acueducto y Alcantarillado GPT-R-030 Verificación de condiciones físicas, técnicas e instalación de acueductos de servicios de Acueducto; Página 1 GPT-R-032 Registro de Visas para otorgar Disponibilidad de Servicios de Acueducto y Alcantarillado.		

Subcomponente	Responsable	Riesgo	Controles	Actividades cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Primer Informe 2021
LABORATORIO CALIBRACION DE MEDIDORES		Horas extras de funcionarios programados con brevedad	<ul style="list-style-type: none"> Programación de Turnos Manual del Personal GTH-R-030 El cumplimiento del cronograma de reuniones y mantenimiento GTH-R-030, por los Subgerentes de Operación y Mantenimiento Revisión de los consumos de insumos por medio de: <ul style="list-style-type: none"> Control de Gasto de Cloruro y Tensioactivos GCT-R-020 Control de Insumos GCT-R-023 Inventarios Lista de chequeo de entrega de Turnos 	<ul style="list-style-type: none"> Si Si Si Si 	<ul style="list-style-type: none"> 100% 100% 100% 100% 	<ul style="list-style-type: none"> Enviar oficio para la investigación de los casos a Gestión del Talento Humano y Dirección Jurídica y Secretaría General. Gestión del Talento Humano Dirección Jurídica y Secretaría General
		Probabilidad de pérdidas y/o desviación de recursos físicos y económicos de Empresas Públicas de Armenia ESP a favor de particulares.	<ul style="list-style-type: none"> Revisión de los consumos de insumos por medio de: <ul style="list-style-type: none"> Control de Gasto de Cloruro y Tensioactivos GCT-R-020 Control de Insumos GCT-R-023 Inventarios Lista de chequeo de entrega de Turnos Aplicación de las directrices establecidas en los procesos para el control de uso de maquinaria, equipos y consumo insumos y materiales de la empresa. Adscripciones escritas de salida de equipo y maquinaria al personal de vigilancia privada 	<ul style="list-style-type: none"> Si Si Si 	<ul style="list-style-type: none"> 100% 100% 100% 	<ul style="list-style-type: none"> *Tramitar la investigación del caso ante: <ul style="list-style-type: none"> Gestión del Talento Humano Dirección Jurídica y Secretaría General
		Probabilidad de usar indolentemente la Información de Empresas Públicas de Armenia ESP, a favor de un tercero.	<ul style="list-style-type: none"> Compromiso del personal del Laboratorio con: <ul style="list-style-type: none"> Política de Integridad, Ética, Confidencialidad e Imparcialidad GG-D-011 Código de Integridad, Ética y Confidencialidad Carta de Compromiso de Integridad y Ética GTH-R-013 Declaración de imparcialidad Laboratorio de Ensayo de Calidad de Agua LECA-R-016 Política de Seguridad y Privacidad de la Información GG-D-019 Instructivo de Custodia y Amonestamiento de Información LCM-I-002 Instructivo de Ingreso al Laboratorio de Personal Externo LCM-I-003. 	<ul style="list-style-type: none"> Si 	<ul style="list-style-type: none"> 100% 	<ul style="list-style-type: none"> Enviar reporte a la Dirección Jurídica y Secretaría General para evaluar el caso y realizar posible apertura de Proceso Disciplinario o Sanción
		Resultados de ensayos y/o calibración de Medidores manipulados	<ul style="list-style-type: none"> Compromiso del personal con el Código de integridad, ética y confidencialidad Carta de compromiso de Integridad y Ética GTH-R-013 Declaración de imparcialidad Laboratorio de Ensayo de Calidad de Agua LECA-R-016 Supervisión de datos y resultados en proceso Manejo de datos de calidad de agua GTH-R-024 Política de Integridad, Ética, Confidencialidad e Imparcialidad GG-D-011 Código de Integridad, Ética y Confidencialidad Carta de Integridad, Ética y Confidencialidad de Ensayo de Calidad de Agua LECA-R-016 Declaración de imparcialidad Laboratorio de Ensayo de Calidad de Agua LECA-R-016 Asistencia de información del cliente en el registro de "Recepción y entrega al área de laboración LECA-R-024" 	<ul style="list-style-type: none"> Si Si Si Si Si Si Si Si 	<ul style="list-style-type: none"> 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 	<ul style="list-style-type: none"> Mantener personal vigilante actualizado. Revisar la actualización del personal involucrado. Notificar al CTH la situación presentada para que tome las acciones necesarias. Individualizar la supervisión de las actividades del proceso para cada item procesado
LECA		Contención direccionada en beneficio propio o de un tercero	<ul style="list-style-type: none"> LECA-R-048 (Registro de Autorización del Personal que realiza actividades en el Laboratorio) Acta de Análisis de Propuestas y/o Contenciones para Recomendación GSR 001 Evaluación de la propuesta Evaluación de necesidades de Personal Capacidad Técnica del Laboratorio 	<ul style="list-style-type: none"> Si 	<ul style="list-style-type: none"> 100% 	<ul style="list-style-type: none"> LECA-R-048 (Registro de Autorización del Personal que realiza actividades en el Laboratorio) LECA-R-020 (Evaluación Técnica del personal) LECA-R-016 (Encuesta de necesidades de formación y calificación del tema por procesos) LECA-R-039 (Registro de cumplimiento del conocimiento del personal del Laboratorio de Ensayo de Calidad de Agua LECA) LECA-R-039 (Evaluación de resultados de ensayos físicos/químicos) LECA-R-083 (Inducción, socialización, entrenamiento, supervisión y seguimiento)
		Resultados de ensayos y/o calibración de Medidores manipulados	<ul style="list-style-type: none"> Revisión de todos los informes expedidos a los clientes internos aprobando la concordancia entre los datos obtenidos y los datos reportados. Informe de ensayos de agua tratada (Impresión) LECA-R-053 Informe de ensayos de agua tratada (Transmisión electrónica) LECA-R-056 Construcción de informes de ensayo (BI) LECA-R-019 Consolidación de resultados de análisis de Laboratorio de Ensayo de Calidad de Agua LECA-Agua Tratada LECA-R-071 Consolidación de resultados de análisis de Laboratorio de Ensayo de Calidad de Agua Agua Cruda LECA-R-020 Consolidación de Informes Consolidados de Ensayo para Agua tratada (CT) LECA-R-077 Consolidación de datos y resultados del proceso LECA-R-053 Consolidación de informes de ensayo (BI) LECA-R-019 	<ul style="list-style-type: none"> Si Si Si Si Si Si Si Si Si Si 	<ul style="list-style-type: none"> 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 	<ul style="list-style-type: none"> LECA-R-056 (Informe de ensayos de agua tratada (Impresión)) LECA-R-056 (Informe de ensayos de agua tratada (Transmisión electrónica)) LECA-R-050 (Consolidación de resultados de análisis de Laboratorio de Ensayo de Calidad de Agua LECA Agua Cruda) LECA-R-019 (Consolidación de resultados de ensayos (BI)) LECA-R-053 (Consolidación de Informes Consolidados de Ensayo para Agua Cruda (C)) LECA-R-053 (Consolidación de Informes Consolidados de Ensayo para Agua Cruda (C))
		Resultados de ensayos y/o calibración de Medidores manipulados	<ul style="list-style-type: none"> Control y Seguimiento a las actividades identificadas por el personal que lleva a cabo ensayos de calidad del agua por parte del Centro Técnico: Registro de verificación de los elementos del equipamiento personal LECA-R-041, para aprobación del ensayo y disposición de Residuos, Planilla de Control e Identificación, Planilla de Ensayo, de control del Punto de Muestreo del Personal que realiza actividades en el laboratorio Al cumplimiento de la estabilidad en la Marca de Confianza de Insumos de los Laboratorio de Ensayo de Calidad de Agua y Calibración de Medidores GG-D-010 Compromiso de confidencialidad GTH-R-020 Compromiso de integridad y ética GTH-R-013 Declaración de imparcialidad Laboratorio de Ensayo de Calidad de Agua LECA-R-016 	<ul style="list-style-type: none"> Si Si Si Si Si 	<ul style="list-style-type: none"> 100% 100% 100% 100% 100% 	<ul style="list-style-type: none"> LECA-R-056 (Informe de ensayos de agua tratada (Impresión)) LECA-R-056 (Informe de ensayos de agua tratada (Transmisión electrónica)) LECA-R-050 (Consolidación de resultados de análisis de Laboratorio de Ensayo de Calidad de Agua LECA Agua Cruda) LECA-R-019 (Consolidación de resultados de ensayos (BI)) LECA-R-053 (Consolidación de Informes Consolidados de Ensayo para Agua Cruda (C)) LECA-R-076 (Declaración de imparcialidad Laboratorio de Ensayo de Calidad de Agua LECA) GTH-R-020 (Compromiso de Confidencialidad) GTH-R-013 (Compromiso de integridad y Ética) Carta de compromiso de integridad y Ética
		Horas extras de funcionarios programados con brevedad	<ul style="list-style-type: none"> Programación de Turnos Manual del Personal GTH-R-030 La aprobación del Reporte de Tiempo Extra y Suplementario GHT-R-038, por los Subgerentes de Operación y Mantenimiento 	<ul style="list-style-type: none"> Si Si 	<ul style="list-style-type: none"> 100% 100% 	<ul style="list-style-type: none"> Programación de Turnos Manual del Personal GTH-R-030 Reporte de Tiempo Extra y Suplementario GHT-R-038
LECA		Recursos físicos y económicos de Empresas Públicas de Armenia ESP perdidos y/o desviados a favor de particulares	<ul style="list-style-type: none"> Revisión de los consumos de insumos por medio de: <ul style="list-style-type: none"> Control de Gasto de Cloruro y Tensioactivos GCT-R-020 Control de Insumos GCT-R-023 Inventarios Lista de chequeo de entrega de Turnos Adscripción válida y/o ingreso de Equipamiento LECA-R-014 Aplicación de las directrices establecidas en los procesos para el control de uso de maquinaria, equipos y consumo insumos y materiales de la empresa. Adscripciones escritas de salida de equipo y maquinaria al personal de vigilancia privada Adscripción válida y/o ingreso de Equipamiento LECA-R-014 	<ul style="list-style-type: none"> Si Si Si Si Si 	<ul style="list-style-type: none"> 100% 100% 100% 100% 100% 	<ul style="list-style-type: none"> Identificar estandarizado y Kardex actualizado GPC-R-001 Acta Solicitar ante Gestión Recursos Humanos expedirles un aviso y seguimiento al Monitoreo versus los índices entregados a los conductores Reporte de Kardex mensual
		Probabilidad de usar indolentemente la Información de Empresas Públicas de Armenia ESP, a favor de un tercero.	<ul style="list-style-type: none"> Compromiso del personal del Laboratorio con: <ul style="list-style-type: none"> Política de Integridad, Ética, Confidencialidad e Imparcialidad GG-D-011 Código de Integridad, Ética y Confidencialidad Carta de Compromiso de Integridad y Ética GTH-R-013 Declaración de imparcialidad Laboratorio de Ensayo de Calidad de Agua LECA-R-016 Política de Seguridad y Privacidad de la Información GG-D-019 Instructivo de Custodia y Amonestamiento de Información LCM-I-002 Instructivo de Ingreso al Laboratorio de Personal Externo LCM-I-003. 	<ul style="list-style-type: none"> Si 	<ul style="list-style-type: none"> 100% 	<ul style="list-style-type: none"> LECA-R-076 (Declaración de imparcialidad Laboratorio de Ensayo de Calidad de Agua LECA) GTH-R-013 (Compromiso de Confidencialidad) GTH-R-013 (Compromiso de integridad y Ética) Carta de compromiso de integridad y Ética

Subcomponente	Responsable	Riesgo	Controles	Actividades cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Primer Informe 2021
PLANEACIÓN CORPORATIVA		Información alterada para favorecer intereses particulares.	<ul style="list-style-type: none"> Acompañamiento en todas las etapas de las Auditorías Reglas de participación Actuación de supervisión de Contratos Cumplimiento de procedimientos establecidos para las Auditorías Calificación del servicio prestado Informes parciales y definitivos de las auditorías Resumen para evaluación de controversias e los informes parciales y finales de las auditorías Levantamiento de Hallazgos presentados Generación y seguimiento de Planes de Mejoramiento y para el tratamiento de oportunidades de mejora SIGI y observaciones de Auditorías de DCC 	SI	100%	<ul style="list-style-type: none"> Generar calificación insatisfactoria Cancelación del contrato de prestación de servicios.
			<ul style="list-style-type: none"> Actas e informes. Seguimiento y resultados de metas. Reporte de riesgo de vida de indicadores Planes de Trabajo con los reportados. Informe de gestión. Informe General de Auditoría del Sistema de Gestión Integrado. Realización de la Dirección Administrativa Cómo están los formatos reportados por los procesos Oficinas Comunicación Planes de Trabajo Solicitud de reportes de acuerdo al cronograma de la SOPD 	SI	100%	Reportar los incumplimientos a la Gerencia General para que tome las medidas del caso
			<ul style="list-style-type: none"> Fichas ambientales aplicadas en las obras de Acueducto y Alcantarillado GPT R-001 Aplicación Seguimiento y Control de Fichas Ambientales en Obras de Infraestructura de Acueducto y Alcantarillado GPT R-003 Inspecciones Ambientales en obras de Acueducto y Alcantarillado DPC R-011 Actas de Minutas Ambientales Matriz de Identificación y Evaluación de Aspectos e Impactos Ambientales DPC MA-003 Matriz de requisitos Legales DPC MA-004 	SI	100%	Aplicación de las Fichas de Emergencias Ambientales DPC R-017
			<ul style="list-style-type: none"> Forma del Congreso de ética del Auditor Interno Comprobación de Confidencialidad Plan de Auditoría de evaluación y seguimiento a la gestión interna Plan de Auditoría Interna Lista de riesgos Auditoría Interna Informe de Auditoría de evaluación y seguimiento a la gestión interna Informe de auditoría de seguimiento a la gestión interna Análisis de la información estandarizada para la auditoría Actas de Comités Auditoría Interna AA-R-006 Evaluación Auditoría Interna y Equipo Auditor Evaluación Auditoría en Formación Registros Selectivos y Evaluación de Auditoría de Gestión 	SI	100%	<ul style="list-style-type: none"> Cancelación del contrato de prestación de servicios. Trasladar al control interno disciplinario para iniciar la investigación respectiva para que se tomen las decisiones que arrojen.
			<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento a los vehículos así: Protocolo de Gestión - Previsión Orden de Impuesto de Bienes y Suministros Carro Suscripción - Previsión GPT R-003 Reportes Ambientales y Reportes Orden de Trabajo Custodios GPT R-007 Bitácora Vigilancia Portaria 	SI	100%	<ul style="list-style-type: none"> Se anexa evidencia formato GPTAR-R-003 Se anexa evidencia de formatos GPTAR-R-007 El control y seguimiento a los vehículos lo realiza Gestión Recursos. Las evidencias de las bitácoras de portaria
			<ul style="list-style-type: none"> Revisión periódica del Inventario GPT R-003 Muestras Dudas de Acarrearilado GPT R-015 Revisión Orden de Trabajo Custodios GPT R-007 	SI	100%	<ul style="list-style-type: none"> Se anexa evidencia de las verificaciones e inventarios por datos domiciliares. Se anexa evidencia de formatos GPTAR-R-015 Se anexa evidencia de formatos GPTAR-R-007
			<ul style="list-style-type: none"> Programación de Turnos Mensual del Personal CTR-R-039 La aprobación del Reporte de Tiempo Extra y Suplementario GPT R-038 por los Subgerentes áreas de empuje a la fuerza 	SI	100%	<ul style="list-style-type: none"> Se anexa evidencia de la programación de los turnos cuando en el caso, se cual se liberaba adicionalmente y los turnos programados se van asignando de acuerdo a unos hitos de programación con suficiente tiempo. Se anexa evidencia de los formatos CTR-R-038
			<ul style="list-style-type: none"> Revisión periódica por medio de Actas, como el inventario de maquinaria, equipos, insumos y materiales REVISIÓN PERIÓDICA Revisión de los consumos de insumos por medio de: Control de Gasto de Clor y Yodoformo, GCT R-020 Control de Insumos, GCT R-021 Inventario Lista de chequeo de entrega de Turnos 	SI	100%	<ul style="list-style-type: none"> En GPTAR se hace periódicamente revisión de maquinaria, insumos y equipo propiedad de Empresas Públicas de Armas. Y se hace revisión diaria al personal y a los vehículos que entran y salen de las instalaciones. Se anexa evidencia de las verificaciones e inventarios de Insumos Fluido Individuales. Se anexa cuadro de excel con registro diario de rutas de los vehículos, elaborado por Gestión Recursos.
			<ul style="list-style-type: none"> Aplicación de las directrices establecidas en los procesos para el control de uso de maquinaria, equipo y consumo insumos y materiales de la empresa. Actas Autorización escrita de salida de equipo y maquinaria al personal de vigilancia armada Realizar auditorías periódicas de las actividades que realiza el personal Mejorar la competencia del Personal No autorizar el control para entrar los conceptos Realizar control permanente de los informes de empuje 	SI	100%	<ul style="list-style-type: none"> Se realiza la supervisión permanente del personal de la PTAR, verificando los diferentes registros de periodicidad diaria, semanal y mensual que hacen parte del proceso tales como GPTAR-R-020, CTR-R-020, CTR-R-022, CTR-R-039 Ver Carpetas 840-40-07, 840-40-11, 840-40-03, 840-34-03 Se evidencia el seguimiento a la mejora de las competencias del personal, programado en los formatos de capacitación y formación creados y realizados por los procesos competentes Ver Carpetas 840-01-01 Actas de reunión Se lleva a cabo de forma mensual la verificación, redacción y análisis del informe de resultados de ensayo del laboratorio PTAR Ver Carpetas 840-32-02 Se chequean los parámetros de los verificados de los usuarios según el formato GPTAR-R-005 para verificar que cumplen con la norma vigente antes de expedir los conceptos favorables de verificación
			<ul style="list-style-type: none"> Programación de Turnos Mensual del Personal CTR-R-039 La aprobación del Reporte de Tiempo Extra y Suplementario GPT R-038 por los Subgerentes áreas de empuje a la fuerza 	SI	100%	<ul style="list-style-type: none"> Se anexa evidencia de la programación de los turnos cuando en el caso, se cual se liberaba adicionalmente y los turnos programados se van asignando de acuerdo a unos hitos de programación con suficiente tiempo. Se anexa evidencia de los formatos CTR-R-038
GESTIÓN TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES		Probabilidad de pérdidas y/o desviación de recursos físicos y económicos de Empresas Públicas de Armas ESP a favor de particulares.	<ul style="list-style-type: none"> Revisión periódica por medio de Actas, como el inventario de maquinaria, equipos, insumos y materiales 	SI	100%	<ul style="list-style-type: none"> Se anexa evidencia revisiones periódicas al inventario, maquinaria, equipos, insumos y materiales, por parte del jefe de planta el día 06/06/2021 a cargo de los funcionarios Bryan Aranzazu y William David Grados. Documento, revisión periódica inventario personal de la PTAR a cargo de la funcionaria Gloria Irujo Zuluaga de Gestión Recursos el día 06/06/2021 DPC R-001 Ver Carpetas 840-01-01
			<ul style="list-style-type: none"> Revisión de los consumos de insumos por medio de: Control de Gasto de Clor y Yodoformo, GCT R-020 Control de Insumos, GCT R-021 Inventario Lista de chequeo de entrega de Turnos 	SI	100%	<ul style="list-style-type: none"> Se anexa evidencia de las verificaciones e inventarios de Insumos Fluido Individuales. Se anexa cuadro de excel con registro diario de rutas de los vehículos, elaborado por Gestión Recursos.
			<ul style="list-style-type: none"> Aplicación de las directrices establecidas en los procesos para el control de uso de maquinaria, equipo y consumo insumos y materiales de la empresa. Actas Autorización escrita de salida de equipo y maquinaria al personal de vigilancia armada Realizar auditorías periódicas de las actividades que realiza el personal Mejorar la competencia del Personal No autorizar el control para entrar los conceptos Realizar control permanente de los informes de empuje 	SI	100%	<ul style="list-style-type: none"> Se realiza la supervisión permanente del personal de la PTAR, verificando los diferentes registros de periodicidad diaria, semanal y mensual que hacen parte del proceso tales como GPTAR-R-020, CTR-R-020, CTR-R-022, CTR-R-039 Ver Carpetas 840-40-07, 840-40-11, 840-40-03, 840-34-03 Se evidencia el seguimiento a la mejora de las competencias del personal, programado en los formatos de capacitación y formación creados y realizados por los procesos competentes Ver Carpetas 840-01-01 Actas de reunión Se lleva a cabo de forma mensual la verificación, redacción y análisis del informe de resultados de ensayo del laboratorio PTAR Ver Carpetas 840-32-02 Se chequean los parámetros de los verificados de los usuarios según el formato GPTAR-R-005 para verificar que cumplen con la norma vigente antes de expedir los conceptos favorables de verificación
			<ul style="list-style-type: none"> Programación de Turnos Mensual del Personal CTR-R-039 La aprobación del Reporte de Tiempo Extra y Suplementario GPT R-038 por los Subgerentes áreas de empuje a la fuerza 	SI	100%	<ul style="list-style-type: none"> Se anexa evidencia de la programación de los turnos cuando en el caso, se cual se liberaba adicionalmente y los turnos programados se van asignando de acuerdo a unos hitos de programación con suficiente tiempo. Se anexa evidencia de los formatos CTR-R-038
			<ul style="list-style-type: none"> Revisión periódica por medio de Actas, como el inventario de maquinaria, equipos, insumos y materiales 	SI	100%	<ul style="list-style-type: none"> Se anexa evidencia revisiones periódicas al inventario, maquinaria, equipos, insumos y materiales, por parte del jefe de planta el día 06/06/2021 a cargo de los funcionarios Bryan Aranzazu y William David Grados. Documento, revisión periódica inventario personal de la PTAR a cargo de la funcionaria Gloria Irujo Zuluaga de Gestión Recursos el día 06/06/2021 DPC R-001 Ver Carpetas 840-01-01
GESTIÓN TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES		Probabilidad de presentación de conflicto de interés de los funcionarios generados por direccionamiento a favor de terceros de requisitos establecidos para contratación por SPA ESP	<ul style="list-style-type: none"> Revisión de los consumos de insumos por medio de: Control de Gasto de Clor y Yodoformo, GCT R-020 Control de Insumos, GCT R-021 Inventario Lista de chequeo de entrega de Turnos 	SI	100%	<ul style="list-style-type: none"> Se anexa evidencia de las verificaciones e inventarios de Insumos Fluido Individuales. Se anexa cuadro de excel con registro diario de rutas de los vehículos, elaborado por Gestión Recursos.
			<ul style="list-style-type: none"> Aplicación de las directrices establecidas en los procesos para el control de uso de maquinaria, equipo y consumo insumos y materiales de la empresa. Actas Autorización escrita de salida de equipo y maquinaria al personal de vigilancia armada Realizar auditorías periódicas de las actividades que realiza el personal Mejorar la competencia del Personal No autorizar el control para entrar los conceptos Realizar control permanente de los informes de empuje 	SI	100%	<ul style="list-style-type: none"> Se realiza la supervisión permanente del personal de la PTAR, verificando los diferentes registros de periodicidad diaria, semanal y mensual que hacen parte del proceso tales como GPTAR-R-020, CTR-R-020, CTR-R-022, CTR-R-039 Ver Carpetas 840-40-07, 840-40-11, 840-40-03, 840-34-03 Se evidencia el seguimiento a la mejora de las competencias del personal, programado en los formatos de capacitación y formación creados y realizados por los procesos competentes Ver Carpetas 840-01-01 Actas de reunión Se lleva a cabo de forma mensual la verificación, redacción y análisis del informe de resultados de ensayo del laboratorio PTAR Ver Carpetas 840-32-02 Se chequean los parámetros de los verificados de los usuarios según el formato GPTAR-R-005 para verificar que cumplen con la norma vigente antes de expedir los conceptos favorables de verificación
			<ul style="list-style-type: none"> Programación de Turnos Mensual del Personal CTR-R-039 La aprobación del Reporte de Tiempo Extra y Suplementario GPT R-038 por los Subgerentes áreas de empuje a la fuerza 	SI	100%	<ul style="list-style-type: none"> Se anexa evidencia de la programación de los turnos cuando en el caso, se cual se liberaba adicionalmente y los turnos programados se van asignando de acuerdo a unos hitos de programación con suficiente tiempo. Se anexa evidencia de los formatos CTR-R-038
			<ul style="list-style-type: none"> Revisión periódica por medio de Actas, como el inventario de maquinaria, equipos, insumos y materiales 	SI	100%	<ul style="list-style-type: none"> Se anexa evidencia revisiones periódicas al inventario, maquinaria, equipos, insumos y materiales, por parte del jefe de planta el día 06/06/2021 a cargo de los funcionarios Bryan Aranzazu y William David Grados. Documento, revisión periódica inventario personal de la PTAR a cargo de la funcionaria Gloria Irujo Zuluaga de Gestión Recursos el día 06/06/2021 DPC R-001 Ver Carpetas 840-01-01
			<ul style="list-style-type: none"> Revisión de los consumos de insumos por medio de: Control de Gasto de Clor y Yodoformo, GCT R-020 Control de Insumos, GCT R-021 Inventario Lista de chequeo de entrega de Turnos 	SI	100%	<ul style="list-style-type: none"> Se anexa evidencia de las verificaciones e inventarios de Insumos Fluido Individuales. Se anexa cuadro de excel con registro diario de rutas de los vehículos, elaborado por Gestión Recursos.

Subcomponente	Responsable	Riesgo	Control	Actividades cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Primer Informe 2021
Subcomponente	Responsable		Acciones específicas programadas para la racionalización de los Trámites	Actividades cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Primer Informe 2021
ente Política de racionalización de los Trámites	GESTIÓN CONTROL DE PERIODICIDAD	Construcción de Acomodados de Acuerdos nuevos a reposición	Mantener actualizado los requisitos en medio físico y electrónico en el Sistema de Gestión Integrado. Enviar a publicar a la página Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos".	Si	100%	Documento actualizado. En el Sistema de Gestión Integrado "Solicitud de Calibración de Medidores". Publicado en la página Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos".
		Retiro e Instalación de Medidores	Mantener actualizada la publicación en el Sistema de Gestión Integrado. Actualizar cuando se requiera la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. Enviar al Profesional de la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Encargado de la publicación en el SUII.	Si	100%	Mantener actualizada la publicación en el SUII "Retiro e Instalación de Medidores".
		"Independización de servicios públicos"	Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. Enviar al Profesional encargado de la publicación en el SUII de la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.	Si	100%	Mantener actualizada la publicación en el SUII "Independización de servicios públicos".
		"Instalación temporal del servicio público"	Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. Enviar al Profesional encargado de la publicación en el SUII de la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.	Si	100%	Mantener actualizada la publicación en el SUII "Instalación temporal del servicio público".
		"Expedición de Certificación de paz y salvo de la factura"	Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. Enviar al Profesional encargado de la publicación en el SUII de la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.	Si	100%	En la página Web de la entidad se encuentra registrado el procedimiento.
	DIRECCIÓN COMERCIAL	"Cambio de la clase de uso de un inmueble al cual se le presta el servicio público"	Mantener actualizado los requisitos en medio físico y electrónico en el Sistema de Gestión Integrado. Enviar a publicar a la página Web. Generar Certificación de paz y salvo de la factura cumpliendo con los requisitos exigidos.	Si	100%	En la página web en el módulo "formularios y servicios" se encuentra requisitos para paz y salvo de la factura.
		"Cambio en la factura de servicio público"	Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. Enviar al Profesional encargado de la publicación en el SUII de la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.	Si	100%	En la página Web de la entidad se encuentra registrado el procedimiento.
		"Suspensión de servicio público"	Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. Enviar al Profesional encargado de la publicación en el SUII de la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.	Si	100%	Los trámites se encuentran registrados en la página WEB EPA ESP.
		"Reestablecimiento de servicio público"	Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. Enviar al Profesional encargado de la publicación en el SUII de la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.	Si	100%	Los trámites se encuentran registrados en la página WEB EPA ESP.
		DIRECCIÓN JURÍDICA Y SECRETARÍA GENERAL	Expedición de Certificado de Contratos	Mantener actualizado los requisitos en medio físico y electrónico en el Sistema de Gestión Integrado. Enviar a publicar a la página Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos".	Si	100%
	DIRECCIÓN TIC		Todos los Trámites y Servicios que se realizan en Empresas Públicas de Arrendo EPA ESP	Revisión trimestral a los datos presentados sobre la importancia de realizar actualizaciones de trámites, servicios y OPAS. Cumplimiento de la actividad "Carga de Trámites y Servicios al SUII" del procedimiento "Trámites y Servicios en línea - DTIC-R-002". Revisión de parte de los procesos operativos de los trámites y servicios, las solicitudes "Hoja de Vida de Trámites y Servicios - DTIC-R-005", verificando el correcto diligenciamiento de dicha Hoja de Vida. Realizar carga y actualización de los trámites y OPAS subidos en la página del SUII, posteriormente solicitar su publicación en la página Web de EPA ESP.	Si	100%
		GESTIÓN DE ASESORIA	Recolección de Préstamos Especiales	Actualizar cuando se requiera la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. Enviar al Profesional de la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Encargado de la publicación en el SUII.	Si	100%
	Expedición del certificado de Servicio de Asesoría para eventos y representaciones masivas		Actualizar cuando se requiera la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. Enviar al Profesional de la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Encargado de la publicación en el SUII.	Si	100%	El trámite se encuentra en la página web de la entidad https://www.epa.gov.co/servicios-aaa/servicio-de-asesoria
	Especificaciones Técnicas para la construcción de unidades de Laboratorio de Residuos Sólidos		Actualizar cuando se requiera la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. Enviar al Profesional de la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Encargado de la publicación en el SUII.	Si	100%	El trámite se encuentra https://www.epa.gov.co/tramites/requisitos
	Requisitos para la instalación en calidad de préstamo de contenedores de propiétarios de EPA ESP	Actualizar cuando se requiera la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. Enviar al Profesional de la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Encargado de la publicación en el SUII.	Si	100%	El trámite se encuentra https://www.epa.gov.co/tramites/requisitos	

Subcomponente	Responsable	Riesgo	Control	Actividades completadas	% Cumplimiento	Observaciones Primer Informe 2021
Anexo 2 Componente	GESTION DEL TALENTO HUMANO	Expedición de Certificado de Tiempo de Servicio (Certificados Laborales)	<ul style="list-style-type: none"> Mantener actualizado los requisitos en medio físico y digital en el Sistema de Gestión Integrado. Enviar a publicar a la página Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos". 	Si	100%	En la página WEB de EPA ESP se encuentran en otros formatos y servicios registrados los requisitos para la expedición de certificados laborales.
		"Viabilidad y Disponibilidad de Servicios Públicos"	<ul style="list-style-type: none"> Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC 8-005. Enviar al Profesional encargado de la publicación en el SUIE de la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. 	Si	100%	
	GESTIÓN PLANEACIÓN TÉCNICA	"Conexión a los servicios públicos"	<ul style="list-style-type: none"> Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC 8-005. Enviar al Profesional encargado de la publicación en el SUIE de la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. 	Si	100%	En la página Web de Empresas Públicas de Armenta https://www.epa.gov.co/tramites/requisitos se encuentran los trámites.
		Solicitud de aprobación y liquidación de planes en proyectos de construcción	<ul style="list-style-type: none"> Mantener actualizado los requisitos en medio físico y digital en el Sistema de Gestión Integrado. Enviar a publicar a la página Web 	Si	100%	
	LABORATORIO Y CALIBRACIÓN DE MEDIDORES	Solicitud de Calibración de Medidores	<ul style="list-style-type: none"> Mantener actualizado los requisitos en medio físico y digital en el Sistema de Gestión Integrado. Enviar a publicar a la página Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos". 	Si	100%	Documento actualizado: <ul style="list-style-type: none"> En el Sistema de Gestión Integrado "Solicitud de Calibración de Medidores" Publicado en la página Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos".
	LABORATORIO DE ENSAYO DE CALIDAD DEL AGUA	Caracterización de agua tratada	<ul style="list-style-type: none"> Mantener actualizado los requisitos en medio físico y digital en el Sistema de Gestión Integrado. Enviar a publicar a la página Web 	Si	100%	Encuesta de satisfacción del cliente Satisfactoria.
	GESTIÓN RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE DE AGUAS RESIDUALES	Inspección de Redes con Equipo de Vídeo.		Si	100%	
		Actividades de limpieza de redes con el vehículo de presión - succión	<ul style="list-style-type: none"> Mantener actualizado los requisitos en medio físico y digital en el Sistema de Gestión Integrado. Enviar a publicar a la página Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos". 	Si	100%	En la Página Web de EPA ESP, https://www.epa.gov.co/tramites/requisitos se encuentran las actividades relacionadas del proceso.
	GESTIÓN TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES	Reposición Concepto favorable del vertimiento realizado a la red de alcantarillado	<ul style="list-style-type: none"> Si tienen establecidos y publicados los requisitos en el Sistema de Gestión Integrado. Se tienen publicado en correo en el Portal del Estado en "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos". 	Si	100%	El 21 de agosto se realizó la solicitud de corregir el link del trámite a través de la mesa de ayuda, direccionando a los usuarios a publicar la solicitud del concepto de vertimiento a través del correo del proceso plmresiduales@epa.gov.co .
			<ul style="list-style-type: none"> Actualizar cuando se requiera la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC 8-005. Enviar al Profesional de la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Encargado de la publicación en el SUIE 	Si	100%	Publicación SUIE Expedición Concepto favorable del vertimiento realizado a la red de alcantarillado.

Subcomponente	Responsable	Riesgo	Control	Actividades cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Primer Informe 2021
Subcomponente	Responsable Publicación	Objetivo	Mesa	Actividades cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Primer Informe 2021
Anexo 3 Rendición de cuentas	DIRECCIÓN COMUNICACIONES	Generar mecanismos y estrategias para la comunicación permanente con los Clientes Internos y Externos sobre las actuaciones y novedades presentadas en los Servicios Públicos Comunitarios prestados por Empresas Públicas de Armenia ESP	Linea 1) campaña orientada a destacar aspectos importantes y significativos para el cliente interno de EPA ESP	Si	100%	<ul style="list-style-type: none"> Continuamos con la campaña EPA ES Para Amar Comunicados Internos Calendario de fechas especiales (cumpleaños, ambientales, nacionales, etc) Consultas a través de estrategia acompañamiento y asistencia, en eventos propios de la gerencia, de otras dependencias e interinstitucionales.
			Creación de dos (2) campañas al año (1 semestre) orientadas al cliente interno	Si	100%	<ul style="list-style-type: none"> Cumpleaños y fechas ambientales Campaña interna al mesado
			Realizar 12 videos durante el año de la participación de Empresas Publicas de Armenia ESP, en eventos comunitarios	Si	100%	<ul style="list-style-type: none"> Video Compañeros Ciudad EPA en la comuna 5 Programa Colección Aislada Comemaltreros comunitarios Todito para la Calle Calle Gaitán Todito para la Calle Carrera 14
			Linea 1) campaña anual que incluya comunicación A.T. y B.T. que permita fortalecer el sentido de pertenencia por la ciudad, desde los diferentes procesos de Atención y Linea eficiente y otros del área	Si	100%	<ul style="list-style-type: none"> Campaña de Lanzamiento "B.T. PSAB" Barrios Conscientes Ciudad
			Elaboración de 15 medios de comunicación durante la vigencia para difundir los programas, planes, proyectos de EPA ESP	Si	100%	Se tiene vinculados 22 medios de comunicación radial, escrito y virtual CNC
			Realizar 3 campañas al año que permitan generar conciencia y corresponsabilidad ciudadana frente al uso de los bienes públicos	Si	75%	<ul style="list-style-type: none"> Campaña de cultura ciudadana "Qué es el PSAB" a través de la cual se busca generar expectativas de la comunidad hacia los bienes públicos Campaña "La ciudad en buenas manos", campaña enfocada a generar conciencia ante los daños ambientales.
			Emisión de 170 boletines de prensa a través de correo electrónico, página web y redes sociales	Si	100%	A la fecha se han emitido 89 boletines de prensa.
			Elaboración de 12 videos periodísticos por año que permitan evidenciar noticias de EPA ESP	Si	100%	<ul style="list-style-type: none"> 1. Acto urbano 2. Construcción para el reforzamiento estructural del túnel 3. Conservación EPA 4. EPA con la gente 5. Tiempo record descontaminación de 5 puntos 6. Cuarenta Cuarenta quarentas descontaminadas 7. Operación Puntos Amigos 8. Video Dirección Comercial Barrios Unidos 9. EPA, acciones de la mano de la gente
			Crear una cuenta de Flickr de EPA ESP con una capacidad de 500 imágenes, conteniendo fotos que permita almacenar, ordenar, buscar y compartir fotografías o videos en línea, preservando los derechos de autor de la empresa.	Si	100%	se tienen 633 imágenes en flicker
			Incrementar en un 10% el número de seguidores de Facebook en forma orgánica, fortalecer las otras redes sociales propias (Twitter, Instagram, YouTube) y el número de visitas al portal empresarial, en el 2021	Si	100%	<ul style="list-style-type: none"> Fortalecimiento de redes sociales (Instagram) 5 Seguidores Facebook 10446 (31 de marzo de 2021) 5 Seguidores Facebook 9079 (10 de junio de 2021) 4 Me gusta en Facebook 14825 4 publicaciones En Facebook 156 (14/01 - 30/06/21) Fortalecimiento de redes sociales (Instagram) 4 Seguidores a 30/01/21 1088 4 Seguidores a 30/05/21 1428 4 publicaciones (08/01/21-30/06/21) 34 4 seguidores nuevos: 52 Fortalecimiento de redes sociales (Flickr) 4 fotos subidas a 30/06/21 612 4 Videos a 30/06/21 117.36 4 etiquetas a 30/06/21 115
			Publicar cuatro (4) encuestas donde las partes interesadas den a conocer sus percepciones según los Servicios y/o Indicadores asociados por los procesos de la Empresa	Si	100%	Se diseñaron 4 encuestas, las cuales fueron entregadas a la Dirección Comercial, para su manejo a través de documentos.
			Mejorar los canales de comunicación digital, incorporando al la comunicación en el uso de las plataformas de redes sociales	Si	0%	En proyecto campaña carta papel, se proyecta salir en el último trimestre del año 2021
			Elaborar 100% de los informes de avance de los Planes y Programas de EPA ESP	Si	100%	Se elaboraron 4 a través del portal web todos los programas y planes que se emiten, a través de notificaciones, en el espacio del web.
Consolidación y publicación del seguimiento al Compromiso de servicios públicos del Plan de Desarrollo y Plan de Acción	Elaborar 100% de los informes de avance de los Planes y Programas de EPA ESP	Si	100%	Se elaboró a través del dominio http://planesyprogramas.gov.co/planesyprogramas 0204 informe de rendición de cuentas pública, primer semestre 2021, con enlace a una página de aludida que recopila todos los procesos de la administración.		
Implementar mecanismos y estrategias que incentiven el diálogo entre Empresas Públicas de Armenia ESP, y la ciudadanía	100% de Informes de Audiencia de Rendición de Cuentas Públicas Socializadas	Si	100%	En la página Web de la entidad se encuentra publicado los informes de rendición de cuentas de EPA, audiencias y encuestas de satisfacción al cliente		
Incentivar la participación de los Clientes Internos, Usuarios y partes interesadas para la participación en la Rendición de Cuentas	Realizar una encuesta de la Satisfacción del Cliente en las acciones especiales por los clientes	Si	100%	En la página Web de la Alcaldía se encuentra información de rendición de cuentas de EPA ESP.		
Realizar el diagnóstico y la evolución de la Audiencia de Rendición Pública	Identificación los Clientes Internos, Usuarios y Partes Interesadas para la participación activa en la Rendición de Cuentas de Toda la Alcaldía	Si	100%	Se usó la red social de la empresa para difundir la información al usuario		
Publicar las conclusiones obtenidas posteriormente a la	Publicación de evaluación de la Rendición de Cuentas de la Alcaldía de Armenia donde se incluye Empresas Publicas de Armenia ESP	Si	100%	http://planesyprogramas.gov.co/audiencias-publicas-participativas/		

Subcomponente	Responsable	Riesgo	Control	Actividades cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Primer Informe 2021	
Subcomponente	Proceso	Mecanismo de atención al cliente	Acciones específicas para mejorar la atención al Cliente	Actividades cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Primer Informe 2021	
Anexo 4 Mecanismos para mejorar la atención al Ciudadano	TODOS LOS PROCESOS	Procedimiento de Tratamiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Solicitudes de Información y/o Sugerencias (PQRDS)	Realizar la actualización cuando se requiera del procedimiento: Tratamiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Solicitudes de Información y/o Sugerencias	Si	100%		
			Mejorar el servicio de Mesa de Ayuda, con el uso de un nuevo sistema para gestionar los requerimientos asociados a Tecnología de la Información y las Comunicaciones de los demás procesos, de una manera más ágil y eficiente por el canal establecido para ello.	Si	100%		
			Mejorar el servicio de Mesa de Ayuda, con el uso de un nuevo sistema para gestionar los requerimientos asociados a Tecnología de la Información y las Comunicaciones de los demás procesos, de una manera más ágil y eficiente por el canal establecido para ello.	Si	100%		
			Mejorar el servicio de Mesa de Ayuda, con el uso de un nuevo sistema para gestionar los requerimientos asociados a Tecnología de la Información y las Comunicaciones de los demás procesos, de una manera más ágil y eficiente por el canal establecido para ello.	Si	100%		
			Mejorar el servicio de Mesa de Ayuda, con el uso de un nuevo sistema para gestionar los requerimientos asociados a Tecnología de la Información y las Comunicaciones de los demás procesos, de una manera más ágil y eficiente por el canal establecido para ello.	Si	100%		
	TODOS LOS PROCESOS	Atención de PQRDS	Realizar capacitaciones para mejorar la atención al cliente y verificar la eficacia de las capacitaciones.	Si	100%		
			Realizar capacitaciones para mejorar la atención al cliente y verificar la eficacia de las capacitaciones.	Si	100%		
			Realizar capacitaciones para mejorar la atención al cliente y verificar la eficacia de las capacitaciones.	Si	100%		
	TODOS LOS PROCESOS	Atención de PQRDS	Realizar capacitaciones para mejorar la atención al cliente y verificar la eficacia de las capacitaciones.	Si	100%		
			Realizar capacitaciones para mejorar la atención al cliente y verificar la eficacia de las capacitaciones.	Si	100%		
DIRECCIÓN FINANCIAMIENTO	Pago de Facturas de Servicios Públicos de Acueducto, Abastecimiento y Aseo	Realizar mayor divulgación de los Mecanismos establecidos para mejorar la atención al Usuario en lo concerniente a los Pagos de la Factura	Si	100%			
TODOS LOS PROCESOS	Capacitación de los funcionarios que Atienden al Usuario en temas relacionados para su mejora continua	Realización de espacios para la Mejora continua en la Atención de los Usuarios	Si	100%			

Subcomponente	Responsable	Riesgo	Controles	Actividades cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Primer Informe 2021
Subcomponente	Proceso	Información	Acciones específicas para mejorar el acceso a la información	Actividades cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Primer Informe 2021
GESTIÓN DE ASEO		Horarios de Recolección y Transporte de Residuos Sólidos domiciliarios	Implementación de filtros para que el usuario fácilmente ubique su comuna, su barrio.	SI	100%	En la página Web de la EPA se encuentra publicado los horarios de recolección y transporte y también cada una está identificada por comuna, día y horario de recolección, en donde el usuario puede acceder e identificar fácilmente su información de interés. https://www.epa.gov/colombia/planes-de-recoleccion-de-residuos-solidos
		Horarios de Barrios y Limpieza de vías y Áreas Públicas	Implementación de filtros para que el usuario fácilmente ubique su comuna, su barrio.	SI	100%	
		Programa para la prestación del servicio de Aseo	Mantener actualizada la información del Programa para la prestación del servicio de Aseo	SI	100%	El programa de servicio de aseo se puede evidenciar en el link https://www.epa.gov/servicios/aseo/servicio-de-aseo
SURGENCIA DE AGUAS		Plan de Contingencia de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	Normalizar y mantener actualizado el Plan de Contingencia de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo Socialización del plan de contingencia al Interior de la Empresa	SI	100%	Empresas Públicas de Armería en su sistema de Gestión Integrado se encuentran los planes de contingencia para los siguientes eventos: 1. "Procedimiento Plan de Contingencia por contaminación en Tanques de Almacenamiento" 2. "Plan de Contingencia "Actuación en eventos de Terremotos" 3. "Plan de Contingencia "Actuación en eventos de contaminación o alteración de la calidad del agua en la fuente abastecedor (Estación)" 4. "Plan de Contingencia "Contaminación en Tanques de Almacenamiento" 5. "Plan de Contingencia "Contaminación por Infiltración en la Calidad del Agua en Planta de Tratamiento" 6. "Plan de Contingencia "Contaminación por Infiltración en la Calidad del Agua en Línea de Conducción" 7. "Plan de Contingencia "Tuga de Cloro en Planta de Tratamiento" 8. "Plan de Contingencia "Actuación en eventos de contaminación o alteración de la calidad del agua en la Línea de Conducción" 9. "Plan de Contingencia "Actuación en eventos de contaminación o alteración de la calidad del agua en Línea de Conducción" 10. "Plan de Contingencia "Operación y Control de la Red de Distribución" 11. "Plan de Contingencia "Desabastecimiento de Agua" 12. "Procedimiento Plan de Contingencia por contaminación en Tanques de Almacenamiento" 13. "Instrucciones para la prestación del servicio de Recolección y Transporte de Residuos Sólidos por falta de vehículos según sea demandado" 14. "Instrucciones para la prestación del servicio de Recolección y Transporte de Residuos Sólidos en Contingencia por falta de vehículos según sea demandado" 15. "Instrucciones para la prestación del servicio de Barrios y Limpieza de vías en Contingencia por asientos de Operarios" 16. "Instrucciones para la prestación del servicio de Recolección y Transporte de residuos sólidos en Contingencia por cierre del Bulevar Simón Bolívar" 17. "Instrucciones para la prestación del servicio de Recolección y Transporte de residuos sólidos en Contingencia por asientos de Operarios" 18. "Plan de Emergencia y Contingencia asociado a la prestación del Servicio Público Domiciliario de Aseo"
DIRECCIÓN COMUNICACIONES		Comenzar a la comunidad Las novedades presentadas en los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo (Dirección de Obras, suspensiones, modificación de horarios de prestación de los servicios, reconocimientos, etc.)	Implementar mecanismos y estrategias para mejorar la información con las distintas actividades desarrolladas en el proceso	SI	100%	Por medio de los medios de redes sociales Facebook, youtube, medios de comunicación por la página Web de la entidad y en el aplicativo WEE Epa, se publican las diferentes novedades de los servicios que presta la entidad.
TODOS LOS PROCESOS		Trámites y Servicios Operación de trámites y procedimientos Administrativos concernientes a la prestación de los Servicios de Acueducto Alcantarillado, Aseo y Áreas administrativas.	Realizar actualización de la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC 8-005 Enviar al área de la Dirección de TIC, encargada de la publicación en el SUT. Ejecutar las acciones necesarias para la publicación en el SUT.	SI	100%	Se cuenta con el documento DTIC 8-005 "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" Donde todos los procesos obtienen el cambio requerido en el portal del estado
GESTIÓN Y RECOLECCIÓN DE AGUAS RESIDUALES		Requisitos para la prestación de servicios de: - Inspección de redes con equipos de video. - Actividades de limpieza con vehículos a presión. - Reparación de averías en drenajes de alcantarillado.	Mantener una constante revisión y actualización de la información publicada	SI	100%	En la página web de EPA ESE se encuentran los requisitos para la prestación de los diferentes servicios que presta la entidad.
DIRECCIÓN JURÍDICA		Requisitos para la expedición de Certificados de Contratos	Mantener una constante revisión y actualización de la información publicada	SI	100%	En la página web de la entidad se encuentra registrado los requisitos para la expedición de certificados de contratos
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		Requisitos para la expedición de Certificados de Tiempo de Servicio (Certificados Laborales)	Mantener una constante revisión y actualización de la información publicada	SI	100%	En la página web de la entidad se encuentra registrado los requisitos para la expedición de certificados laborales
DIRECCIÓN TIC		Base de datos de usuarios	Se cuenta con un mecanismo de actualización en los sistemas de información en la empresa	SI	100%	La Dirección TIC cuenta con el personal y programas para realizar la actualización
DIRECCIÓN FINANCIAMIENTO		Publicación de Ejercicios presupuestal, estados financieros, balances	Cumplir con los requisitos, establecimientos y programa de publicación de la información	SI	100%	En la página web de la EPA ESE se encuentran los estados financieros e información general al presupuesto y tarifas.
DIRECCIÓN COMUNICACIONES		Estructura Organizativa - La descripción de la estructura organizativa - Los horarios y labores - La ubicación de sus sedes y áreas - La descripción de divisiones e departamentos - El horario de atención al público	Mantener una constante revisión y actualización de la información recibida	SI	100%	En la página Web se cuenta con un enlace "Institucional" en donde se encuentra toda la información General de la entidad.
		Presupuesto - El presupuesto general asignado - La ejecución presupuestal histórica anual - Los planes de gasto público para cada año fiscal - Estrategias - Proyectos - Distribución presupuestal de proyectos de inversión - Informe de gestión año anterior - Presupuesto asignado que modificaciones	Mantener una constante revisión y actualización de la información recibida	SI	100%	Todo lo relacionado con el presupuesto de la entidad se encuentra en la página web en el link "Presupuesto"
		Planeación - Los indicadores de desempeño - Mecanismos e procedimientos para la participación Ciudadana - Las normas generales y reglamentarias del sujeto obligado - Los pliegos, instrumentos y manuales	Mantener una constante revisión y actualización de la información recibida	SI	100%	Todo lo relacionado con la planeación e indicadores de la entidad se encuentra en la página web en el link "planeación"
		Contratación - El plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano. - Los ámbitos de adquisición y gestión de contratos, incluidos consumo, licitaciones y demás modalidades de contratación pública.	Mantener una constante revisión y actualización de la información recibida	SI	100%	La información se encuentra en la página web de la entidad.
		Trámites y servicios - Los detalles de los servicios brindados directamente al público - Los formularios y protocolos de atención al público - Los formatos o formularios requeridos para los trámites - El contenido de las decisiones y/o políticas adoptadas que afectan al público	Mantener una constante revisión y actualización de la información recibida	SI	100%	
		Control - Los resultados de los auditorios al ejercicio presupuestal - Los informes de gestión, evaluación y auditoría - El mecanismo interno y externo de supervisión, notificación y sanción	Mantener una constante revisión y actualización de la información recibida	SI	100%	En la página Web de la entidad se encuentra toda la información relacionada, a los trámites control y atención a PQROD
		OPROD - El informe de todos los Peticiónes, Quejas, Reclamos, Denuncias, solicitudes de Información, Sugerencias y los tiempos de respuesta de los mismos - El informe de los resultados de la gestión de los PQROD - Los formatos alternativos para los procesos que particularmente	Mantener una constante revisión y actualización de la información recibida	SI	100%	El proceso de Dirección comunicaciones constantemente actualiza la información en los diferentes medios y plataformas digitales.

Deposito de la publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, durante el respectivo año de vigencia, se publica mediante los canales de comunicación establecidos en el mecanismo, justificado e informado a la oficina de Dirección Central de Gestión EPA ESP. NOTA: El presente informe se realizó basados en la información recibida por los procesos ya que por la emergencia sanitaria y el aislamiento del personal de Dirección Central de Gestión no pudo realizar la verificación en las oficinas como se venía realizando años anteriores.

Asentamiento,


Carlos Alberto Castillo Buchar
Director Central de Gestión EPA ESP