

# Empresas Públicas de Armenia ESP



## Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

Resolución Gerencia No. 0163 del 2013

**Carlos Alberto Hurtado Plazas**  
Gerente General

Versión 4

Fecha de Actualización 2015 04 22

Firma	<i>Original Firmado</i>	<i>Original Firmado</i>	<i>Original Firmado</i>	<i>Original Firmado</i>
Nombre	<b>Alba Lucero Ordoñez Arias</b>	<b>Beatriz Elena Arias González</b>	<b>Javier Roa Restrepo</b>	<b>Carlos Alberto Hurtado Plazas</b>
Cargo	Profesional Especializado II	Directora de Planeación Corporativa	Director Jurídico y Secretario General	Gerente General
	Preparó	Revisó		Aprobó

## **PERSONAL DIRECTIVO**

Gerente General

**Carlos Alberto Hurtado Plazas**

Directora de Control de Gestión

**Yaneth Toquica Posada**

Directora de Planeación Corporativa

**Beatriz Elena Arias González**

Subgerencia Administrativa

**Diego Ricardo Sterling Agudelo**

Subgerencia de Aguas

**Diana Sánchez Molina**

Subgerencia Técnica

**Julio Cesar Escobar Posada**

Subgerencia Aseo

**Carlos Alberto Montealegre Escobar**

Director Comercial

**Benjamín Fernando Villa Fernandez**

Director Jurídico y Secretario General

**Javier Roa Restrepo**

Director de Financiamiento

**Gonzalo García Rivera**

## **GRUPO DE GESTORES**

Gestor Captación y Tratamiento

**Aura Yolima Montero Tobón**

Gestor Distribución

**Luz Elena Patiño Álzate**

Gestor Recolección y Transporte

**Luis Fernando Londoño Londoño**

Gestor Tratamiento de Aguas Residuales

**Martha Isabel Orduz Arias**

Gestor Control Pérdidas

**Martha Isabel López Martínez**

Gestor Recursos

**Francisco Javier Ramos Chica**

Gestor Talento Humano

**Angélica María Vélez Osorio**

Gestor Planeación Técnica

**Juan Pablo Blando Salazar**

Gestor Aseo

**Carlos Alberto Montealegre Escobar**

Profesional Especializado I (Director Técnico LECA)

**Luis Ancizar Arango Vallejo**

Profesional Especializado (Director Técnico LCM)

**Mauricio Javier Zapata Montealegre**

# **Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de Empresas Públicas de Armenia ESP**

## **Objetivo General del Plan Anticorrupción**

Dar continuidad a las acciones planteadas para orientar el comportamiento de los funcionarios de Empresas Publicas de Armenia ESP., para que la prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en el Área de cobertura, sean eficientes y con prácticas transparente, garantizando la confianza y bienestar a sus usuarios y partes interesadas.

## **Objetivos del Plan Anticorrupción**

1. Implementar el Plan Anticorrupción como mecanismo para mejorar la atención al usuario y evaluar la transparencia en las actuaciones de la Empresa.
2. Garantizar el cumplimiento de los Requisitos Legales, Normativos y Reglamentarios que le apliquen a los procesos de Empresas Publicas de Armenia ESP.
3. Sensibilizar a los funcionarios de EPA ESP., en la aplicación del Código de Ética y Confidencialidad, por medio del cual se establecen conductas en pos de disminuir el nivel de riesgo de corrupción.
4. Generar mecanismos para la Participación Ciudadana en la Gestión de Empresas Publicas de Armenia ESP. enfocados a la mejora continua en la prestación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado, Aseo y otros negocios.
5. Identificar los riesgos, causas y consecuencias con el propósito de generar acciones que eviten o minimicen su ocurrencia.
6. Establecer estrategias y mecanismos anti-trámites para mejorar la atención al usuario.

## **Alcance**

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano debe ser aplicado por todos los Trabajadores Oficiales, de libre nombramiento y remoción, contratistas y proveedores de los diferentes procesos de Empresas Publicas de Armenia ESP., según sea requerido por la Ley, sus actualizaciones y los procesos que realizan seguimiento, control y actualización.

## **Vocabulario**

- **Auditoria:** Es el examen objetivo, sistemático y profesional de las operaciones financieras y administrativas de un organismo, efectuado con posterioridad a su ejecución, con la finalidad de verificarlas, evaluarlas y elaborar un informe que

contenga comentarios, conclusiones y recomendaciones y en el caso del examen de estados financieros, el correspondiente dictamen profesional.

- **Corrupción:** Es la acción o inacción de una o varias personas reales que manipulando los medios de un sistema, en beneficio propio y/o ajeno, tergiversan los fines del mismo en perjuicio del conjunto de ciudadanos para, por y a través de los cuales el sistema fue ideado para servir y beneficiar.
- **Mapa de Riesgos:** Es una herramienta que permite organizar la información sobre los riesgos de las empresas y visualizar su magnitud, con el fin de establecer las estrategias adecuadas para su manejo. Los mapas de riesgos pueden representarse con gráficos o datos.
- **Mapa de Riesgos Anticorrupción:** Es un diagnóstico que identifica las principales condiciones que favorecen la existencia y reproducción de actos de corrupción en un determinado ámbito.
- **Participación Ciudadana:** Conjunto de acciones o iniciativas que pretenden impulsar el desarrollo local y la democracia participativa a través de la integración de la comunidad al ejercicio de la política. Está basada en varios mecanismos para que la población tenga acceso a las decisiones del gobierno de manera independiente sin necesidad de formar parte de la administración pública o de un partido político.
- **Plan de Acción:** es un tipo de plan que prioriza las iniciativas más importantes para cumplir con ciertos objetivos y metas. De esta manera, un plan de acción se constituye como una especie de guía que brinda un marco o una estructura a la hora de llevar a cabo un proyecto.
- **Rendición de Cuentas:** Es la acción, como deber legal y ético, que tiene todo funcionario o persona de responder e informar por la administración, el manejo y los rendimientos de fondos, bienes o recursos públicos asignados y los resultados en el cumplimiento del mandato que le ha sido conferido.
- **Riesgo:** Posibilidad de que no puedan prevenirse o detectarse errores o irregularidades importantes.
- **Riesgo inherente:** Existe un error que es significativo y se puede combinar con otros errores cuando no hay control.
- **Riesgo de control:** Error que no puede ser evitado o detectado oportunamente por el sistema de control interno.

## Reseña histórica

Empresas Públicas de Armenia fue creada mediante Acuerdo 050 en el año 1940 por delegados del Departamento de Caldas.

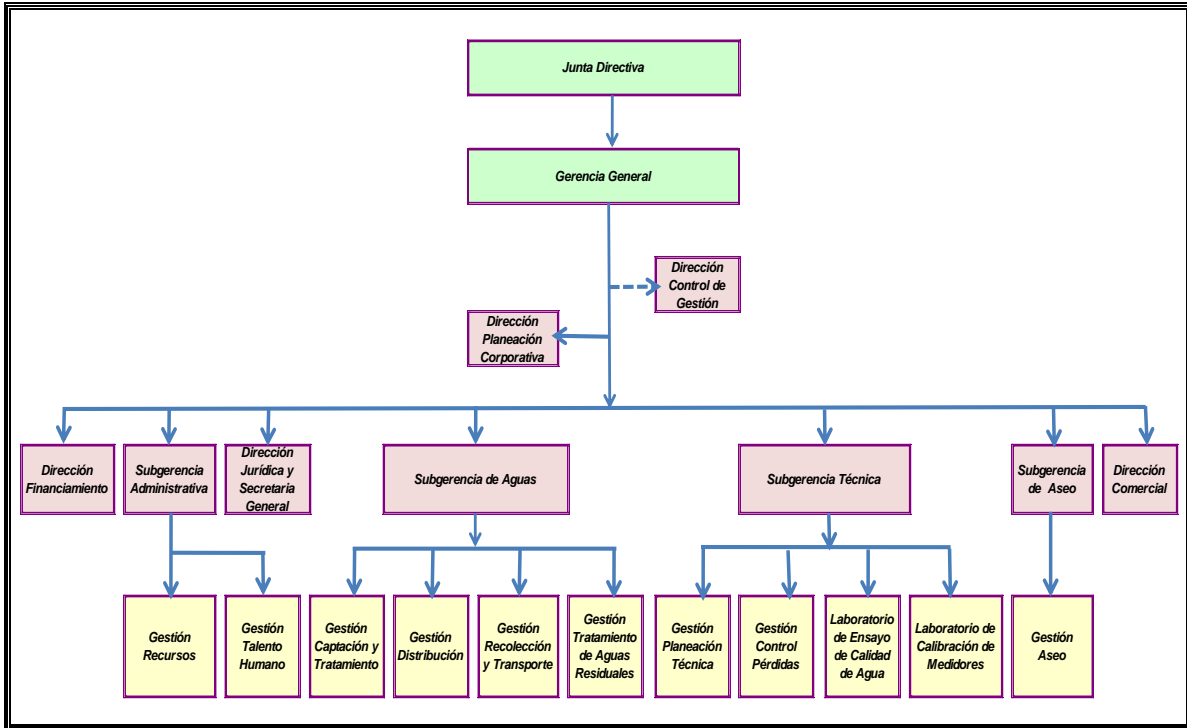
Mediante Acuerdo 043 En 1962 del Concejo Municipal de Armenia, se constituye en establecimiento autónomo del orden municipal, encargado de la administración y dirección de los Servicios Públicos Municipales de Energía Eléctrica, Acueducto, Alcantarillado, Telecomunicaciones, Aseo, Plazas de mercado, Matadero, Alumbrado Público, Aeropuerto, Plaza de ferias y demás que le fueran asignadas en el futuro con los respectivos recursos entregados por el ente edilicio.

En el año 1996, mediante Acuerdo 011 del Concejo Municipal de Armenia, para efectos de enmarcar a Empresas en la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios y especialmente en lo relativo al régimen de transición previsto por la transformación empresarial, se convierte en Empresa Industrial y Comercial del Estado, del orden municipal, cuya verdadera razón social es la de **“Empresas Públicas de Armenia ESP”**, para esta fecha la empresa había sufrido cambios y prestaba solamente cinco servicios: Acueducto, Alcantarillado, Aseo, Plazas de Mercado y Central de Beneficio de Carnes, los restantes fueron entregados en convenio con la EDEQ y teléfonos con la creación de TELEARMENIA.

Empresas Públicas de Armenia ESP, es una empresa, dedicada a la prestación de los servicios públicos domiciliarios, dotada de personería jurídica, patrimonio propio e independiente y autonomía administrativa y financiera, organizada conforme a las Normas Legales Vigentes, de conformidad con lo establecido por la Ley 142 de 1994.

La Junta Directiva de Empresas Públicas de Armenia ESP es su máximo órgano directivo, conformada por siete miembros, el Alcalde del Municipio de Armenia, quien la presidirá y seis miembros escogidos por el Alcalde, de los cuales cuatro miembros serán designados libremente y dos serán escogidos entre los vocales de control registrados por los Comités de Desarrollo y Control Social de los Servicios Públicos Domiciliarios del Municipio de Armenia.

## Estructura Organizacional



## Direccionamiento Estratégico

### Misión

“EPA, E.S.P, Comprometida con el desarrollo regional, trabaja bajo el concepto de sostenibilidad en servicios públicos y negocios estratégicos, para la satisfacción de las demandas ciudadanas”.

### Visión

EPA E.S.P. se consolida y reconoce como un modelo de gestión a nivel nacional, basado en prácticas transparentes y de equilibrio ambiental que superan los estándares del sector y participa en el desarrollo integral de la región.

### Política del Sistema de Gestión Integrado y Operación

“Empresas Publicas de Armenia ESP. Trabaja con estándares de calidad en la prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios y no domiciliarios a su cargo, bajo el concepto de sostenibilidad, el manejo de los impactos ambientales, comprometida con: el mejoramiento continuo de sus procesos, la satisfacción de los clientes, la prevención de

lesiones y enfermedades en sus grupos de interés y el cumplimiento de la legislación aplicable a su gestión”.

## **Objetivos de Calidad**

- Satisfacer las necesidades y superar las expectativas de los clientes, a través de la gestión de Peticiones, Quejas, Recursos, Sugerencias y Felicitaciones.
- Mejorar de la infraestructura del Servicio de Acueducto satisfaciendo la demanda actual y futura de la comunidad de Armenia.
- Mejorar de la infraestructura del Servicio de Alcantarillado satisfaciendo la demanda actual y futura de la comunidad de Armenia
- Prestar el Servicio de Aseo satisfaciendo la demanda actual y futura de la comunidad de Armenia.
- Desarrollar estrategias de minimización de los Impactos Ambientales generados en la Prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios y No Domiciliarios.
- Desarrollar estrategias de minimización de los Impactos Ambientales generados en la Prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios.
- Diseñar y desarrollar estrategias de participación comunitaria en la Prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios
- Gestionar y administrar eficientemente los recursos de Empresas Publicas de Armenia ESP.
- Identificar, reconocer, evaluar y controlar los peligros prioritarios en la empresa a través de los programas de intervención del Sistema de Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo (SG - SST).

## **Principios Organizacionales**

- **Igualdad.** Tratar por igual a todas las personas, sin distinciones de ninguna clase.
- **Moralidad.** Que implica el ejercicio de la función administrativa con los más altos cánones de moral y buenas costumbres.
- **Eficacia.** Que significa actuar en función del cumplimiento de las metas institucionales.
- **Economía.** Lograr mayores resultados a los menores costos posibles.
- **Celeridad.** Consiste en cumplir las competencias constitucionales y legales, las funciones asignadas a los procedimientos establecidos con el máximo de diligencia y celeridad.
- **Imparcialidad.** Que trata de actuar sin parcialismos ni tomar parte en asuntos relacionados con la función administrativa.
- **Publicidad.** Dar a conocer los actos de las autoridades y demás funcionarios por diversos mecanismos que permitan el conocimiento general de las actuaciones públicas.



- **Confidencialidad:** Garantizar que la información es accesible sólo para aquellos autorizados a tener acceso a la misma.

## Valores organizacionales

- **Transparencia.** Para que todas las actuaciones de los funcionarios se encuentren amparadas en el principio de legalidad y publicidad para el conocimiento de todos en aplicación de los principios de igualdad, moralidad, celeridad, imparcialidad y publicidad, principios rectores de la función administrativa.
- **Honestidad.** Implica hacer las cosas a conciencia y con el respaldo de la objetividad e imparcialidad.
- **Responsabilidad.** Para tener la disposición y voluntad de rendir cuentas por cada una de las actuaciones públicas.
- **Respeto.** Para construir sobre la diferencia de criterios y posiciones sin el imperio de unos criterios sobre otros.
- **Solidaridad.** Colaboración mutua para la consecución de un fin común.
- **Compromiso.** Asumir las actividades y responsabilidades del trabajo como si fueran propias.
- **Equidad.** Igualdad de participación.

## Conductas Éticas

Las Conductas Éticas son establecidas para el fomento de los principios y valores organizacionales que deben servir de soporte para la consolidación de una Cultura Organizacional de excelencia, orientada a resultados y con enfoque al cliente, determinándose las siguientes conductas Éticas que deben ser honradas por todos los Servidores Públicos de Empresas Publicas de Armenia ESP.

- Brindar lo mejor de si, para el logro de las metas institucionales y el cumplimiento de los fines esenciales del Estado.
- Trabajar siempre en función de producir los resultados esperados de la labor encomendada y coadyuvar al cumplimiento de las metas institucionales y por procesos y/o proyectos.
- Aplicar los conocimientos y experticia para el mejoramiento continuo de la Gestión Empresarial.
- Generar conocimiento o contribuir a su generación, para beneficio de los ciudadanos y habitantes del Municipio.
- Aplicar las mejores prácticas administrativas y hacerlas lo suficientemente visibles para permitir el control Social Ciudadano y difundir los resultados logrados, dentro de la Estrategia de Transparencia.

- Guardar y proteger la debida reserva, privacidad y confidencia de la información que le sea encomendada y que se le señale con ese carácter.
- Acatar los procedimientos establecidos y recomendar mejoras cuando ellas generen valor agregado para clientes o usuarios y la propia Empresa.
- Evitar intervenir en actividades que puedan disminuir la confianza en la competencia, juicio e integridad operativa.
- Ser justo y amable en la atención a los usuarios, clientes y demás funcionarios de la Empresa.
- Combatir la corrupción en cualquiera de sus manifestaciones denunciando ante las autoridades competentes las situaciones que conozca.
- No utilizar la condición de Funcionario de Empresas Públicas de Armenia ESP, para obtener beneficios, ventajas o lucro a favor personal o el de terceros.
- Usar adecuadamente y proteger diligentemente los bienes y propiedades de Empresas Públicas de Armenia ESP, por considerarse un patrimonio de la sociedad y mantener en adecuado estado de presentación su oficina, archivadores y documentos de trabajo.
- Denunciar los hechos o circunstancias que presuntamente puedan atentar contra los recursos naturales y del ambiente o contra los intereses o propiedades de la Empresa.
- Acompañar con decisión y buena actitud los planes, programas y proyectos que ejecute la Empresa para el mejoramiento de la Gestión Institucional.
- Acatar con respeto las instrucciones impartidas por la Gerencia General, los Directores, Subgerentes, líderes y responsables de las actividades de los procesos y/o proyectos en ejecución y acatarlas aplicando el principio de la sana discusión.
- Estar siempre listo (a) y dispuesto (a) a reasumir excepcionalmente sus funciones en horarios o días de descanso, cuando las circunstancias así lo exijan, sin buscar excusa para evitarla.
- Asistir al sitio de trabajo en condiciones dignas de estado y presentación como aporte al mejoramiento de la imagen institucional.

## **Documentos de trazabilidad**

- Resolución de Gerencia No. 0163 del 2013 “Por medio de la Cual se formula el Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano en Empresas Publicas de Armenia”.
- Resolución de Gerencia No. 0281 “Por medio de la cual se adopta la Política de Privacidad y tratamiento de datos Personales”.
- Resolución de Gerencia No. 0208 del 2014 “Por medio de la cual se asignan Funciones y responsabilidades a los funcionarios de Empresas Publicas de Armenia

ESP para la actualización y el fortalecimiento continuo del Modelo Estándar de Control Interno MECI”.

- Resolución de Gerencia No. 0309 del 2014 “Por medio del cual se consolidan y Actualizan las Disposiciones establecidas en la Resolución 0395 del 2009, la Resolución 0130 del 2013, la Resolución 0217 del 2013, por medio del cual se establecido y operativizó el Comité Antitramites y de Gobierno en Línea, de Empresas Publicas de Armenia ESP.”
- Resolución de Gerencia No. 0156 del 2013 “Por medio del cual se modifica la Resolución de Gerencia No. 0131 del 2010, en la cual se adoptó el código de ética de Empresas Publicas de Armenia ESP.

### **Del Sistema de Gestión Integrado**

- Compromiso de Confidencialidad con Código GTH-R-026.
- Carta de compromiso Ético con Código GTH-R-033.
- Guía para la administración de sistemas de información de Empresas Públicas de Armenia ESP. Con Código GR-G-007.
- Matriz de Conflictos de Interés de los Laboratorios de Ensayo de Calidad de Agua y Calibración de Medidores. Con Código: GG-D-010.
- Política de Ética y Confidencialidad (Norma NTC ISO IEC 17025 (ítem 4.1.4 - 4.1.5. c - 4.1.5 d). Con Código: GG-D-011.
- Política de Gestión de Quejas (Norma NTC ISO/IEC 17025 ítem 4.8). con Código GG-D-015

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de Empresas Públicas de Armenia ESP 2015						Fecha de Actualización			AA	MM	DD
						15			04	22	
Tipo y Nombre del Proceso	Acción	Meta	Indicador	Responsable		Fecha de Inicio			Fecha de Terminación		
				Acción	Seguimiento	AA	MM	DD	AA	MM	DD
<b>Componente No. 1 Acciones para el manejo de Riesgos de Corrupción</b>											
Todos los procesos	Garantizar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en: • Código de Ética y Confidencialidad, • Compromiso de Confidencialidad. • Carta de Compromiso Ético	Cero (0) hallazgos por incumplimiento del: • Código de Ética y Confidencialidad, • Compromisos de Ética y Confidencialidad.	No de hallazgos por incumplimiento de Código de ética y confidencialidad, compromisos de ética y confidencialidad.	Empleados de Empresas Públicas de Armenia	Dirección Control de Gestión	15	02	01	16	01	31
		Cero (0) No de Investigaciones Disciplinarias generadas por hurto en el suministro y/o durante el uso de los bienes	No. de Investigaciones Disciplinarias generadas por hurto en el suministro y/o durante el uso de los bienes								
	Brindar capacitación para mejorar la competencia del personal en las labores de Interventoría, supervisión y generación de conceptos,	80% de las necesidades de capacitación para mejorar la competencia del personal ejecutadas	<u>No. de asistentes a capacitación para mejorar la competencia ejecutadas</u> *100 No de asistentes invitados a capacitación para mejorar la competencia en la vigencia								
	Implementación de Formato para seguimiento de fechas previstas para la entrega de información requerida, en la consolidación y envío a entes externos	Cero (0) fallas detectadas en las actividades por falta de competencia de los interventores o supervisores	No de fallas detectadas en las actividades por falta de competencia de Interventoría, supervisión y generación de conceptos	Subgerente, Directores y Líderes de los Procesos							
	Garantizar que todos los Contratos que lo requieran cuenten con actas finales y de liquidación	100% de la información debe ser entregada con anterioridad a las fechas previstas.	<u>No de procesos que hacen entrega de la información anterioridad a las fechas previstas</u> * 100 No de Procesos que deben realizar entrega de información	Interventores de los Contratos en los procesos							

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de Empresas Publicas de Armenia ESP 2015						Fecha de Actualización			AA	MM	DD
						15	04	22			
Tipo y Nombre del Proceso	Acción	Meta	Indicador	Responsable		Fecha de Inicio			Fecha de Terminación		
				Acción	Seguimiento	AA	MM	DD	AA	MM	DD
Todos los procesos	Garantizar el seguimiento a la ejecución contractual mediante la utilización de la documentación establecida: <ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de Calidad y sus anexos.</li> <li>Informes de Actividades Contractuales.</li> <li>Inspección y verificación de Productos y/o Servicios entrada para los Procesos. Etc.</li> </ul>	Cero (0) % de contratos con deficiente nivel de seguimiento.	<u>No de contratos detectados con deficiente nivel de seguimiento</u> *100 No total de contratos firmados	Interventores de los Contratos en los procesos	Dirección Control de Gestión						
	Actualizar en forma permanente los Requisitos Legales, Reglamentarios y Técnicos	Ningún contrato que presente incumplimiento de los requisitos Legales y Reglamentarios	No. de contratos identificados con incumplimiento de Requisitos Legales y Reglamentarios								
	Realizar un estudio de Precios de Mercado en el caso de Compra y/o Suministro. para establecer el valor del Presupuesto Oficial	100% de estudio de Precios de Mercado para la compra y/o suministros requeridos por los procesos	<u>No. de equipos e insumos para la compra y/o Suministro requeridos en los procesos</u> *100 Estudio de Precios de Mercado realizados								
Todos los procesos Operativos	Hacer seguimiento de las ordenes de trabajo solicitadas por los usuarios entregadas al personal: <ul style="list-style-type: none"> <li>Verificando su ejecución en cumplimiento del alcance de las acciones de EPA ESP.</li> <li>No cobre dinero por el Trabajo.</li> </ul>	100 % de Visitas de Control requeridas realizadas  100% de llamadas de Control requeridas realizadas	<u>Numero Visitas Realizadas</u> *100 Numero Visitas de Control Requeridas  <u>Numero Visitas Realizadas</u> *100 Numero llamadas de Control Requeridas	Líderes de los Procesos	Dirección Control de Gestión	15	02	01	16	01	31
	Realizar arqueo aleatorio al 10% de Órdenes de trabajo asignadas al personal en el mes (sin establecer fecha de ejecución). Con el fin de verificar que el personal no utilice materiales y/o herramientas de EPA ESP para fines personales.	10% de Arqueos aleatorios realizados, respecto a la cantidad de Órdenes ejecutadas en el periodo.	<u>No. Arqueos Aleatorios realizados</u> *100 No de Órdenes Ejecutadas								

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de Empresas Publicas de Armenia ESP 2015					Fecha de Actualización			AA	MM	DD		
								15	04	22		
Tipo y Nombre del Proceso	Acción	Meta	Indicador	Responsable		Fecha de Inicio			Fecha de Terminación			
				Acción	Seguimiento	AA	MM	DD	AA	MM	DD	
Todos los procesos	Generar acciones para garantizar la continuidad e integridad en los Sistema Información existente.	Cero (0) fallas presentadas en los Sistemas de Información que afecte las labores de los Procesos	No de fallas presentadas en los Sistemas de Información que afecte las labores de los Procesos	Subgerente Administrativo. Gestor de Recursos	Líderes de los Procesos	Dirección Control de Gestión	15	02	01	16	01	31
	Realizar seguimiento de los tiempos asignados a las actividades verificando que el personal no realice trabajos particulares en el Horario laboral	100% de los Registros requeridos para la verificación de la programación con cumplimiento satisfactorio.	<u>No de Registros revisados y con cumplimiento satisfactorio * 100</u> No de Registros requeridos para verificación de la programación									
	Ejecución de Llamadas de Verificación y Visitas de Control enfocadas a evitar el Riesgo de: • Falsedad de Documentos, Soborno • Trafico de influencias, Cobro indebido.	100% Visitas de Control Requeridas realizadas  100% No. llamadas de Control requeridas realizadas	<u>No. Visitas Realizadas*100</u> No. Visitas de Control Requeridas  <u>No. Visitas Realizadas*100</u> No. llamadas de Control Requeridas									
	Hacer seguimiento permanente al porte del Carnet de Identificación, al uso de la Dotación y Elementos Protección cuando se requiera.	100% Visitas de verificación de uso de la Dotación, y elementos protección ejecutadas	<u>Visitas de verificación de uso de la Dotación, y elementos protección *100</u> Visitas de verificación de uso de la Dotación, y elementos protección programadas									
Procesos que tengan a cargo Vehículos de la Empresa	Realizar evaluación estadística del consumos de combustibles de los vehículos Km/galón para la aproximación a la estandarización	100% de Vehículos con información de consumos reales Km por galón	<u>No. de Vehículos con seguimiento de consumos reales Km por galón * 100</u> No. de Vehículos de propiedad de EPA	Líderes de los Procesos que tengan a cargo Vehículos, Maquinaria y Equipos	Dirección Control de Gestión	15	02	01	16	01	31	
Procesos que tengan a cargo Vehículos, Maquinaria y Equipos de la Empresa	Realizar revisión periódica del inventario de Vehículos, Maquinaria y Equipos de propiedad de Empresas Publicas de Armenia  Realizar seguimiento de actividades programadas y registros suministrados del uso de Maquinaria y Equipos de propiedad de la Empresa	Total de Vehículos Maquinaria y Equipos con el inventario completo  100 % de actividades programadas a ejecutar con Maquinaria y Equipos de propiedad de la Empresa desarrolladas	No. de Vehículos con seguimiento al inventario  <u>No de actividades ejecutadas con Maquinaria y Equipos de propiedad de la Empresa *100</u> No. de actividades programadas para ejecutar con Maquinaria y Equipos de propiedad de la Empresa									

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de Empresas Publicas de Armenia ESP 2015					Fecha de Actualización			AA	MM	DD	
								15	04	22	
Tipo y Nombre del Proceso	Acción	Meta	Indicador	Responsable		Fecha de Inicio			Fecha de Terminación		
				Acción	Seguimiento	AA	MM	DD	AA	MM	DD
Gerencia General	Matriz de Comunicaciones	100 % Actualizada	Matriz de informacion Actualizada	Gerencia General personal de Comunicaciones todos los procesos	Dirección Control de Gestión						
Planeación Corporativa y Análisis y Mejora	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento Programación de Auditorías Internas de Gestión</li> <li>Seguimiento a la evaluación de Auditores Lideres y de Formación</li> </ul>	100 % Cumplimiento	Informacion resultante de la Evaluación de Auditorias en la Revisión por la Dirección	Auditores, Auditados							
Procesos Misionales Captación y Tratamiento Distribución y Recolección y transporte. Tratamiento de Aguas Residuales	Realizar seguimiento a las programaciones, los registros de entrada y salida del personal a laborar	100% de los Registros requeridos para la verificación de la programación con cumplimiento satisfactorio.	No de Registros revisados y con cumplimiento satisfactorio / No de Registros requeridos para verificación de la programación.	Gestores de: Captación y tratamiento, Distribución, Recolección y Transporte Tratamiento de Aguas Residuales		15	02	01	16	01	31
Planeación Técnica	Seguimiento a: Solicitudes de disponibilidades.	100% de Viabilidades y Disponibilidades solicitadas evaluadas y aprobadas teniendo en cuenta los parámetros establecidos por EPA ESP	No.de Viabilidades y/o Disponibilidades de Servicios Públicos Domiciliarios solicitadas, evaluadas y aprobadas) *100 / (No. de Viabilidades y/o Disponibilidades de servicios Públicos Domiciliarios que cumplan con los requisitos de EPA ESP	Gestor Planeación Técnica							
	Ejecución de Interventoría de obra.	100% de interventoría de obra realizadas teniendo en cuenta los parámetros establecidos por EPA ESP	<u>No de obras recibidas a entera satisfacción *100</u> No. De obras a las cuales se les realiza interventoría.								

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de Empresas Publicas de Armenia ESP 2015					Fecha de Actualización			AA	MM	DD	
								15	04	22	
Tipo y Nombre del Proceso	Acción	Meta	Indicador	Responsable		Fecha de Inicio			Fecha de Terminación		
				Acción	Seguimiento	AA	MM	DD	AA	MM	DD
Control Peridas	Seguimiento de las actividades ejecutadas por el personal para evaluar la efectividad del trabajo	100% de seguimientos a quejas recibidas de los usuarios por trabajos ejecutados por el personal del proceso	<u>No de seguimientos realizados por quejas de los usuarios por trabajos ejecutados del personal * 100</u> No de quejas recibidas de los usuarios por trabajos ejecutados por el personal del proceso.	Gestor Control Peridas							
Laboratorio de Ensayo de Calidad de Agua	Seguimiento y control de los resultados de ensayos realizados en LECA Ejecución de auditorías internas y de Aseguramiento de calidad	100% de ensayos realizados en LECA con revisión y aprobación del Director Técnico.	<u>No. de ensayos realizados con firma de revisión y aprobación *100</u> No. total de ensayos realizados mensualmente	Profesionales Especializados: • Director Técnico del Laboratorio (LECA) • Aseguramiento de la calidad. Técnicos Operativo	Dirección Control de Gestión	15	02	01	16	01	31
		100% de Auditorías Internas programadas realizadas	<u>No. de Auditorías Internas realizadas *100</u> No de auditorías internas programadas para LECA								
		100% de Auditorías de Aseguramiento de calidad programadas para LECA realizadas	<u>No. de Auditorías de Aseguramiento de la calidad realizadas *100</u> No de Auditorías de aseguramiento de calidad programadas para LECA								
	Seguimiento y control de los documentos y registros de Interventoría a los contratos para inversión en LECA	<u>No de interventorías realizadas con recibo a satisfacción *100</u> No de interventorías asignadas al Director Técnico de LECA									
	Seguimiento a la aplicación del Protocolo en la Toma de Muestras	<u>No de seguimientos realizados a la aplicación del protocolo en la toma de muestras sin alteraciones *100</u> No de Seguimientos programados									



Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de Empresas Publicas de Armenia ESP 2015					Fecha de Actualización			AA	MM	DD	
								15	04	22	
Tipo y Nombre del Proceso	Acción	Meta	Indicador	Responsable		Fecha de Inicio			Fecha de Terminación		
				Acción	Seguimiento	AA	MM	DD	AA	MM	DD
Laboratorio de Calibración de Medidores	Realizar supervisión y análisis de datos de los resultados de Certificados o informes	Cero (0) manipulaciones detectadas en Certificados o informes	No de manipulaciones detectadas en Certificados o informes manipulados	Profesionales Esp. Director Técnico Laboratorio. (LCM) Aseguramiento de Calidad. Técnicos Operativo	Dirección Control de Gestión						
Comercial	Verificación aleatoria de las lecturas entregadas para facturar Validar consistencia de la Información. Aplicación del Código de Ética.	10% lecturas programadas verificadas con inconsistencias de lectura después de la crítica	<u>No. de lecturas que presentan inconsistencias después de crítica x 100</u> No. de lecturas programadas para verificación	Director Comercial Personal encargado de la crítica.		15	02	01	16	01	31
	Realizar seguimiento a la aplicación de descuentos al usuario contemplado en los requisitos legales y reglamentarios.	Cero (0) % de descuentos que presenten incumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios vigentes	<u>No. de descuentos que presenten incumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios Vigentes * 100</u> No. Total de descuentos concedidos por mes por mes								
Gestión Aseo	Realizar la verificación de aforos durante su ejecución según un muestreo aleatoria.	Cero (0) % aforos de cantidad de Residuos Sólidos Domiciliarios detectados con mala medición	<u>No de aforos de cantidad de Residuos Sólidos Domiciliarios detectados con mala medición * 100</u> No de aforos de cantidad de Residuos Sólidos Domiciliarios ejecutados en el periodo	Personal de: Subgerencia de Aseo							
	Generar la actualización de las Resoluciones de cobros de Trámites y Servicios adicionales y complementarios Aseo	100 % de Resoluciones de cobros de Trámites y Servicios adicionales y complementarios de Aseo, enviadas para actualización del Portal de Estado	No de Resoluciones de cobros de Trámites y Servicios adicionales y complementarios Aseo	Personal de: gestión Aseo - Financiamiento Costos, Jurídica y Secretaria General, Comercial							

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de Empresas Publicas de Armenia ESP 2015						Fecha de Actualización			AA	MM	DD
						15			04	22	
Tipo y Nombre del Proceso	Acción	Meta	Indicador	Responsable		Fecha de Inicio			Fecha de Terminación		
				Acción	Seguimiento	AA	MM	DD	AA	MM	DD
Gestión Talento Humano	Para la expedición de Certificado realizar revisión a la actividad ejecutada comparando el certificado laboral con la hoja de vida	100% de los Certificados solicitados expedidos en forma correcta	No de Certificados expedidos en forma con información correcta * 100 / No de Certificados expedidos	Gestor Talento Humano	Dirección Control de Gestión						
Jurídica y Secretaria General	Capacitación a los líderes de los procesos para la actualización y mejora en el procedimiento contractual	100% de Capacitaciones ejecutadas en actualización y mejora del procedimiento contractual	<u>No de Capacitaciones ejecutadas</u> *100 No de Capacitaciones Programadas	Jurídica y Secretaria General							
	Realizar socialización del Manual de Contratación enfocada a las causas que originarían una posible Celebración indebida de Contratos e incumplimiento de requisitos formales establecidos.	0% de acciones precontractuales que presente incumplimiento de requisitos establecidos en el Manual de Contratación.	<u>No de acciones precontractuales con documentación que presente incumplimiento de requisitos establecidos</u> * <u>100</u> No Total de acciones precontractuales Presentadas			15	02	01	16	01	31
Control de Gestión	Aplicación de Mecanismos y procedimientos que permiten realizar seguimiento y control.	100% de Auditorias Programadas Ejecutadas	<u>Auditorias de Gestión ejecutadas a los procesos</u> *100 Auditorias de Gestión programadas	Personal de la Dirección de Control de Gestión Líderes de los Procesos	Dirección Control de Gestión						
		100% de Acciones aplicadas como solución a las recomendaciones	<u>Verificación de toma de acciones generadas en Auditorias por los líderes</u> *100 Total de Recomendaciones generadas en las Auditorias de Gestión								
	Evaluar Resultados del Plan Anticorrupción.	Cuatro (4) Seguimientos	Informes de resultados de Seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, ejecutados y socializados								

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de Empresas Publicas de Armenia ESP 2015						Fecha de Actualización			AA	MM	DD
						15			04	22	
Tipo y Nombre del Proceso	Acción	Meta	Indicador	Responsable		Fecha de Inicio			Fecha de Terminación		
				Acción	Seguimiento	AA	MM	DD	AA	MM	DD
<b>Componente No. 2 Estrategia Antitramites</b>											
Líderes de los Procesos Responsables de los Tramites y Servicios	Solicitar y recibir información de los procesos encargados de los Trámites y Servicios ofertados por EPA ESP	100% de Trámites y Servicios con información actualizada	No. de Trámites y Servicios con información actualizada * 100 / No. Total de Trámites y Servicios de EPA ESP	Comité Antitramites y de Gobierno en Línea Líderes de los Procesos Responsables de los Tramites y Servicios	Dirección Control de Gestión	15	02	01	16	01	31
	Actualizar la información de los Trámites y Servicios ofertados por EPA ESP en el Portal del Estado										
	Solicitar la aprobación y publicación en el Portal del Estado, de los Trámites y Servicios al Departamento Administrativo de la Función Publica	100% de Trámites y Servicios con solicitudes enviadas al DAFP para aprobación y publicación.	<u>No. de solicitudes enviadas al DAFP para aprobación y publicación de Trámites y Servicios * 100</u> No. de solicitudes requeridas por EPA ESP								
	Actas de Verificación del cumplimiento por parte del Comité Antitramites	Cuatro (4) actas al año	No de Actas de Verificación del cumplimiento por parte del Comité Antitramites								
	Crear mecanismos para la comunicación y ejecución de Tareas con Secretaria de las TIC municipal	No de reuniones convocadas por la Secretaria de las TIP Municipal con asistencia de funcionarios EPA ESP	<u>No de asistencias a reuniones convocadas por Secretaria de las TIP Municipal * 100</u> No de reuniones convocadas por la Secretaria de las TIP Municipal								
	Generar retroalimentación con el Proceso de Financiamiento en la actualización de las Resoluciones de cobros de Trámites y Servicios adicionales y complementarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	100% de Resoluciones de cobros de Trámites y Servicios adicionales y complementarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, enviadas para actualización del Portal de Estado	No de Resoluciones de cobros de Trámites y Servicios adicionales y complementarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo								

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de Empresas Publicas de Armenia ESP 2015						Fecha de Actualización			AA	MM	DD
									15	04	22
Tipo y Nombre del Proceso	Acción	Meta	Indicador	Responsable		Fecha de Inicio			Fecha de Terminación		
				Acción	Seguimiento	AA	MM	DD	AA	MM	DD
<b>Componente No. 3. Rendición de Cuentas</b>											
Gerencia General Subgerentes y Directores de los procesos	Planificación de las acciones requeridas por el municipio para la Rendición Cuentas conjunta.	Un (1) Cronograma	Cronograma para la participación en la Rendición de Cuentas Municipal	Gerencia General Dirección de Planeación Corporativa	Dirección Control de Gestión	15	02	01	16	01	31
	Enviar solicitud de informes de Gestión las Subgerencias y Dirección de EPA ESP	Nueve (9) Informes de Gestión de Subgerencias y Dirección de EPA ESP	<u>No de Informes enviados por Subgerencias y Dirección de EPA ESP en las fechas establecidas *100</u> No Subgerencias y Dirección de EPA ESP	Subgerentes y Directores							
	Participar en la organización de Rendición Cuentas Municipal convocada por el Departamento Administrativo de Planeación Municipal	100% de participación en las mesas realizadas  100% de los compromisos adquiridos cumplidos.	<u>No. de Mesas de Trabajo convocadas para la de Rendición Cuentas Municipal * 100</u> No. compromisos adquiridos durante la mesa de trabajo bajo la responsabilidad de EPA ESP	Director de Planeación Corporativa							
	Envío de la información consolidada de EPA ESP al Departamento administrativo de Planeación Municipal	Un (1) Informe de Gestión General de Empresas Publicas de Armenia ESP de la Vigencia	No. de Informes de Gestión General de Empresas Publicas de Armenia ESP de la Vigencia								
	Participación activa en la Rendición Cuentas del Municipio	100 % de Participación activa en Rendición Cuentas del Municipio programadas en el año	Participación activa en Rendición Cuentas del Municipio programadas en el año	Gerencia General Subgerentes y Directores							
	Recibo y tramite de solicitudes presentadas en la Rendición Cuentas cuya responsabilidad es de EPA ESP.	100 % solicitudes presentadas Rendición Cuentas con tramite y solución	<u>No. de Respuesta a Solicitudes presentadas en la Rendición Cuentas enviadas*100</u> No. de Solicitudes presentadas	Subgerentes y Directores							

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de Empresas Publicas de Armenia ESP 2015						Fecha de Actualización			AA	MM	DD
									15	04	22
Tipo y Nombre del Proceso	Acción	Meta	Indicador	Responsable		Fecha de Inicio			Fecha de Terminación		
				Acción	Seguimiento	AA	MM	DD	AA	MM	DD
<b>Componente No. 4 Mecanismos para mejorar la Atención al ciudadano</b>											
Comité de Gestión Ambiental	Generar Estrategias enfocadas a la Participación Comunitaria en la prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.	100% del Sistema de Gestión Ambiental en el año 2015	Avanzar en la Implementación del Sistema de Gestión ambiental como parte de la responsabilidad social empresarial.	Líderes de los Procesos Gestión Social y Comunicaciones	Dirección Control de Gestión						
		100% de Reuniones Programadas Ejecutadas	Desarrollar ejercicios educativos en torno a temas Gestión Integral de Residuos Sólidos, Uso eficiente y Ahorro del Agua, Manual del Usuario de los servicios Públicos, con de participación Ciudadana con Vocales de Control, Ediles, Presidentes de Juntas de Acción Comunal.								
Gerencia General Gestión Social y Comunicaciones	La página WEB de la Empresa cuenta con un espacio para que los Usuarios presenten: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Peticiones, Quejas, Recursos y Sugerencia.</li> <li>• Preguntas y respuestas más frecuentes.</li> <li>• Derechos de petición</li> <li>• Contrato de condiciones Uniformes.</li> <li>• Rutas de prestación del servicio de Aseo Actualizadas.</li> <li>• Plan de Contingencia del Servicio de Aseo.</li> <li>• Boletines de Prensa - Contractuales.</li> </ul>	100% de la información publicada vigente.	Generar actualización de la información permanente.	Dirección Comercial Asistente de Gerencia Gestión Social y Comunicaciones	Dirección Control de Gestión	15	02	01	16	01	31

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de Empresas Publicas de Armenia ESP 2015					Fecha de Actualización			AA	MM	DD	
								15	04	22	
Tipo y Nombre del Proceso	Acción	Meta	Indicador	Responsable		Fecha de Inicio			Fecha de Terminación		
				Acción	Seguimiento	AA	MM	DD	AA	MM	DD
Gerencia General Gestión Social y Comunicaciones	La página WEB de la Empresa cuenta con un Link de documentos públicos donde se encuentran publicados <ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de Acción de la Vigencia, Plan de Compras, Estados financieros</li> </ul>	Información Publicada en Forma Permanente	Facilitar la comunicación con los Usuarios y Partes Interesadas mediante la página WEB de la Empresa.	Líderes de Procesos Área de Gestión Social Comunicaciones							
Financiamiento	Revisiones por parte de Control Gestión	100 % de Entidades Bancarias de Riesgo Medio o Alto	No. de Entidades Bancarias de Riesgo Medio o Alto	Director de Financiamiento	Dirección Control de Gestión	15	01	31	16	12	01
	Revisión de presupuesto mensual	100% de certificados de la muestra correctas	No. de certificaciones de muestra/ No. de certificaciones correctas								
	Revisiones periódicas por Control Gestión	100% de certificados de la muestra correctas	No de certificaciones de muestra/ No de certificaciones correctas								
Procesos de Gestión de Producción Dirección de Comercial Planeación Corporativa	Encuesta sobre la percepción de los usuarios acerca de los Servicios Prestados de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.	80% de Usuarios con calificación superior a buena	Aplicar una encuesta a una muestra representativa de los usuarios sobre "Encuesta de satisfacción del Cliente" Servicios Prestados de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.	Procesos de la cadena de Valor Planeación Corporativa							
Gerencia General (Gestión Social y Comunicaciones)	Ejecución del Plan de Comunicaciones	100% de Acciones Ejecutadas Planificadas	Acciones ejecutadas *100 /Acciones Planificadas	Líderes de los Procesos Gestión Social y Comunicaciones	Dirección Control de Gestión	15	01	31	16	12	01
	Ejecución de Capacitaciones: <ul style="list-style-type: none"> <li>En Manejo del Riesgo.</li> <li>Salud Ocupacional</li> <li>Socializaciones de Obra</li> <li>Programa de Uso Eficiente y Ahorro del Agua.</li> <li>Peticiones, Quejas, Recursos y Sugerencias.</li> </ul>	100% de Capacitaciones Ejecutadas Planificadas	Capacitaciones ejecutadas *100 / Capacitaciones Planificadas								
<b>Nota: LECA: Laboratorio de Ensayo de Calidad de Agua.</b> <b>LCM: Laboratorio de Calibración de Medidores.</b>											