

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Empresas Públicas de Armenia ESP

Resolución Gerencia No. 0156 del 2016

**Julio Cesar Escobar Posada
Gerente General**

Firma	<i>Original Firmado</i>	<i>Original Firmado</i>	<i>Original Firmado</i>	<i>Original Firmado</i>
Nombre	Alba Lucero Ordoñez Arias	Beatriz Elena Arias González	Javier Roa Restrepo	Julio Cesar Escobar Posada
Cargo	Profesional Especializado II	Directora de Planeación Corporativa	Director Jurídico y Secretario General	Gerente General
	Consolido	Revisó		Aprobó

Documento Controlado
Código: GG-PP-005
Versión: 6
Fecha de Emisión: 16-03-31
Página 2 de 11:



**Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano
Vigencia del 2016**

Personal Directivo

Gerente General

Julio Cesar Escobar Posada

Directora de Control de Gestión

Yaneth Toquica Posada

Directora de Planeación Corporativa

Beatriz Elena Arias González

Subgerencia Administrativa (e)

Claudia Milena Marín Montoya

Subgerencia de Aguas

Diana Sánchez Molina

Subgerencia Técnica

María Teresa Gutiérrez Arbeláez

Subgerencia Aseo

Carlos Alberto Montealegre Escobar

Director Comercial

Jorge Iván Rengifo Rodríguez

Director Jurídico y Secretario General

Javier Roa Restrepo

Director de Financiamiento

Gonzalo García Rivera

Documento Controlado
Código: GG-PP-005
Versión: 6
Fecha de Emisión: 16-03-31
Página 3 de 11 :



**Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano
Vigencia del 2016**

Grupo de Gestores

Gestor Captación y Tratamiento
Cristian Andrés Tabarez López

Gestor Distribución
Luz Elena Patiño Álzate

Gestor Recolección y Transporte
Martha Isabel Orduz Arias

Gestor Tratamiento de Aguas Residuales
Luis Fernando Londoño Londoño

Gestor Control Pérdidas
Martha Isabel López Martínez

Gestor Recursos
Francisco Javier Ramos Chica

Gestor Talento Humano
Viviana Andrea Vargas Bermúdez

Gestor Planeación Técnica
Juan Pablo Blando Salazar

Gestor Aseo
Hugo Alejandro Valencia Molina

Profesional Especializado I (Director Técnico LECA)
Luis Ancizar Arango Vallejo

Profesional Especializado (Director Técnico LCM)
Mauricio Javier Zapata Montealegre

Documento Controlado	
Código:	GG-PP-005
Versión:	6
Fecha de Emisión:	16-03-31
Página 4 de 11 :	



**Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano
Vigencia del 2016**

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


- **Acciones:** Es la aplicación concreta de las opciones de manejo del riesgo que entrarán a prevenir o a reducir el riesgo y harán parte del plan de manejo del riesgo.
- **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.
- **Categoría:** Se refiere al momento en el cual se realiza. Este puede ser: Preventivo, detectivo, correctivo, mixto, no definido

Documento Controlado
Código: GG-PP-005
Versión: 6
Fecha de Emisión: 16-03-31
Página 5 de 11:



**Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano
Vigencia del 2016**

- **Controles existentes:** Especifica cuál es el control que la entidad tiene implementado para combatir, minimizar o prevenir el riesgo.
- **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.
- **Eficacia:** Se refiere a la estimación del grado de mitigación del riesgo, bien sea sobre el impacto o la probabilidad. Este puede ser: Excelente, muy bueno, bueno, insatisfactorio, pobre, no definido.
- **Evento o causa:** Incidente o situación, que ocurre en un lugar y en un intervalo de tiempo dado.
- **Impacto:** Consecuencias que puede ocasionar a la organización la materialización del riesgo.
- **Mapa de Riesgos:** Herramienta metodológica que permite hacer un inventario de los riesgos ordenada y sistemáticamente, definiéndolos, haciendo la descripción de cada uno de estos y las posibles consecuencias.
- **Mapa de Riegos Anticorrupción:** Es un diagnóstico que identifica las principales condiciones que favorecen la existencia y reproducción de actos de corrupción en un determinado ámbito.
- **Opciones de Manejo:** Opciones de respuesta ante los riesgos tendientes a evitar, reducir, dispersar o transferir el riesgo; o asumir el riesgo residual
- **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.
- **Probabilidad:** Es la posibilidad de ocurrencia del riesgo; ésta puede ser medida con criterios de Frecuencia, si se ha materializado, o de Factibilidad teniendo en cuenta la presencia de factores internos y externos que pueden propiciar el riesgo, aunque éste no se haya materializado.
- **Responsables:** Son las dependencias o áreas encargadas de adelantar las acciones propuestas.
- **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 ocurrencia de un evento que pueda entorpecer el normal desarrollo de las funciones de la entidad y le impidan el logro de sus objetivos.
- **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.

	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano Vigencia del 2016	Documento Controlado
		Código: GG-PP-005
		Versión: 6
		Fecha de Emisión: 16-03-31
		Página 6 de 11 :

- **Riesgo Absoluto:** Es el máximo riesgo sin los efectos mitigantes de la administración del riesgo. Es la evaluación de la consecuencia y probabilidad que ignora los controles que están vigentes, excepto los controles inherentes, tales como el comportamiento racional de los funcionarios.
- **Riesgo con Controles:** Es el máximo riesgo con los efectos mitigantes de los controles existentes y que son efectivos. Es la evaluación de la consecuencia y probabilidad que si considera los controles que están vigentes, excepto los controles inherentes.
- **Riesgo Residual:** Es el riesgo que subsiste después del tratamiento. Es la evaluación de la consecuencia y probabilidad que si considera los controles que están vigentes después de tratamientos, siempre va a existir y tiene que ver con el apetito al riesgo.
- **Valoración del Riesgo:** es el resultado de determinar la vulnerabilidad de la entidad al riesgo, luego de confrontar la evaluación del riesgo con los controles existentes.

Reseña histórica

Empresas Públicas de Armenia ESP. 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

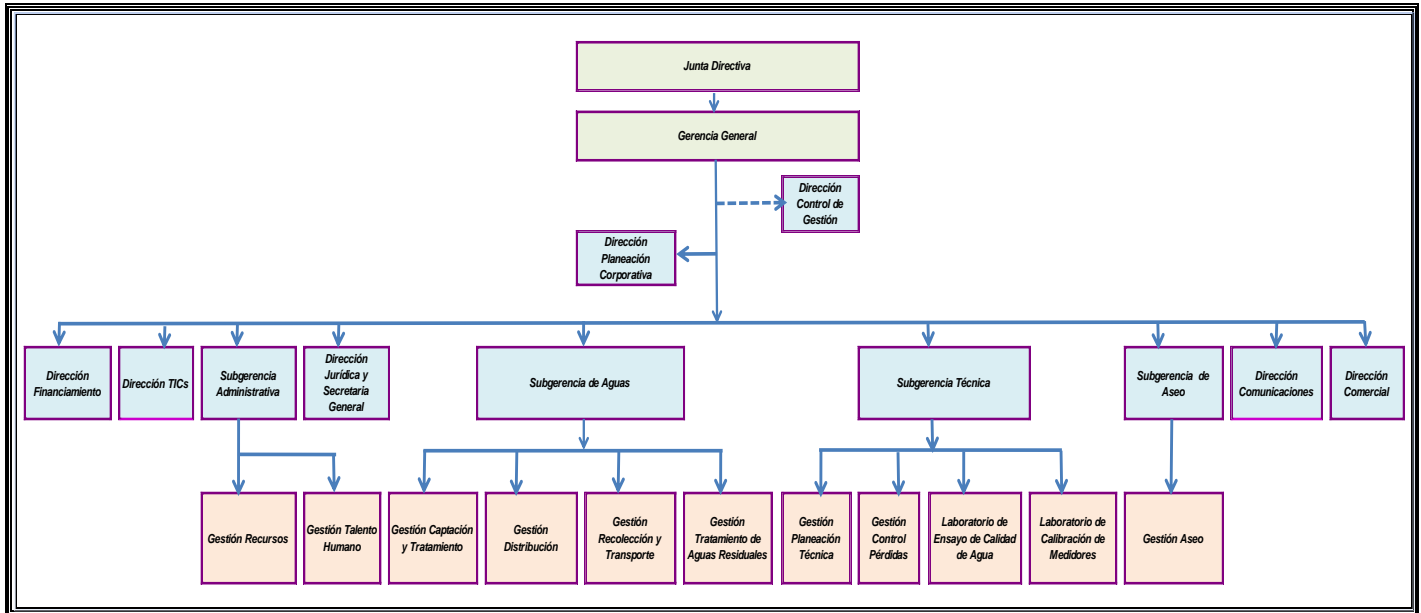


**Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano
Vigencia del 2016**

Documento Controlado
Código: GG-PP-005
Versión: 6
Fecha de Emisión: 16-03-31
Página 7 de 11:

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 Públicas 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”.

Documento Controlado	
Código:	GG-PP-005
Versión:	6
Fecha de Emisión:	16-03-31
Página 8 de 11 :	



**Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano
Vigencia del 2016**

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.

Documento Controlado	
Código:	GG-PP-005
Versión:	6
Fecha de Emisión:	16-03-31
Página 9 de 11 :	



**Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano
Vigencia del 2016**

- **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, determinense 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.

Documento Controlado
Código: GG-PP-005
Versión: 6
Fecha de Emisión: 16-03-31
Página 10 de 11 :



**Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano
Vigencia del 2016**

- 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 Legales y Reglamentarios

- Resolución de Gerencia No. 0156 del 2016 “Por medio de la Cual se Actualiza el Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano en Empresas Publicas de Armenia ESP”.
- **Resolución de Gerencia No. 0281 del 2013** “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 operativizar 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.

Documentos de trazabilidad del Sistema de Gestión Integrado

- Compromiso de Confidencialidad con Código GTH-R-026.
- Carta de compromiso Ético con Código GTH-R-033.



**Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano
Vigencia del 2016**

- 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
- Política de Seguridad del Sistema de Seguridad de la Información GG D 009
- Plan de Comunicaciones GG PP 001

Valoración del Riesgo

En el cuadro esquematiza la calificación del impacto y la probabilidad de presentarse el riesgo. Se evalúa la calidad de los controles de acuerdo con los parámetros señalados así como la probabilidad de ocurrencia e impacto del hecho, información que luego debe ser analizada para los riesgos establecidos. De acuerdo con su valoración se puede establecer qué tipo de Acciones que se deberían utilizar para un acertado manejo que disminuya los riesgos identificados.

Probabilidad	Valor	Zona de Riesgo		
		15	30	60
Alta	3	Zona de Riesgo Moderada Evitar el Riesgo	Zona de Riesgo Importante Evitar el Riesgo Reducir el Riesgo Compartir o Transferir	Zona de Riesgo Inaceptable Evitar el Riesgo Reducir el Riesgo Compartir o Transferir
Media	2	10 Zona de Riesgo Tolerable Reducir el Riesgo Asumir el Riesgo	20 Zona de Riesgo Moderado Evitar el Riesgo Reducir el Riesgo Compartir o Transferir	40 Zona de Riesgo Importante Evitar el Riesgo Reducir el Riesgo Compartir o Transferir
Baja	1	5 Zona de Riesgo Aceptable Asumir el Riesgo	10 Zona de Riesgo Tolerable Reducir el Riesgo Compartir o Transferir	20 Zona de Riesgo Moderado Evitar el Riesgo Reducir el Riesgo Compartir o Transferir
	Impacto	Leve	Moderado	Catastrófico
	Valor	5	10	20

En el cuadro esquematiza la calificación del impacto y la probabilidad de presentarse el riesgo. Se evalúa la calidad de los controles de acuerdo con los parámetros señalados así como la probabilidad de ocurrencia e impacto del hecho, información que luego debe ser analizada para los riesgos establecidos. De acuerdo con su valoración se puede establecer qué tipo de Acciones que se deberían utilizar para un acertado manejo que disminuya los riesgos identificados.