

Documento Controlado
Código: GG-PP-005
Versión: 5
Fecha de Emisión: 16-01-27
Página 1 de 23:



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

Empresas Públicas de Armenia ESP



Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

Resolución Gerencia No. 0163 del 2013

**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
	Preparó	Revisó		Aprobó

Documento Controlado
Código: GG-PP-005
Versión: 5
Fecha de Emisión: 16-01-27
Página 2 de 23 :



**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

Claudia Milena Marín Montoya

Subgerencia de Aguas

Diana Sánchez Molina

Subgerencia Técnica

María Teresa Gutiérrez Arbeláez

Subgerencia Aseo

Carlos Alberto Montealegre Escobar

Director Comercial

Benjamín Fernando Villa Fernández

Director Jurídico y Secretario General

Javier Roa Restrepo

Director de Financiamiento

Gonzalo García Rivera

Documento Controlado
Código: GG-PP-005
Versión: 5
Fecha de Emisión: 16-01-27
Página 3 de 23 :



**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:	5
Fecha de Emisión:	16-01-27
Página 4 de 23:	



**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

Documento Controlado
Código: GG-PP-005
Versión: 5
Fecha de Emisión: 16-01-27
Página 5 de 23:



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

- **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 Riegos 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.

Documento Controlado
Código: GG-PP-005
Versión: 5
Fecha de Emisión: 16-01-27
Página 6 de 23:



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

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

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.

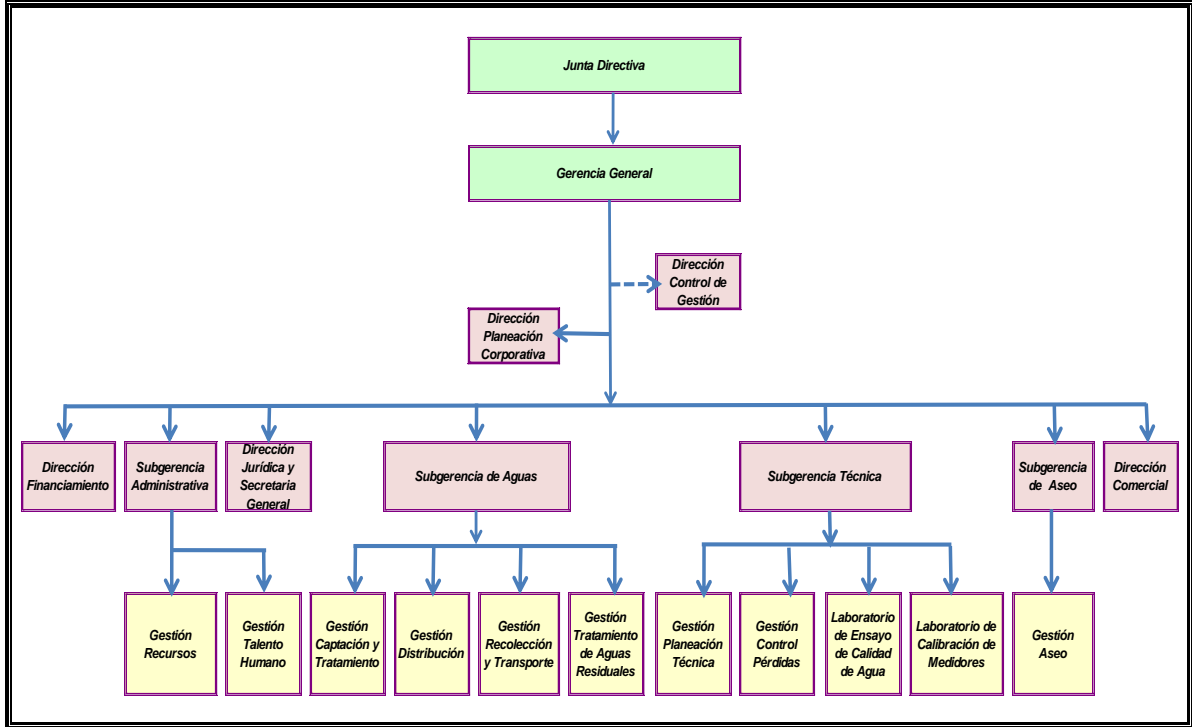
En el año 1996, mediante Acuerdo 011 del Concejo Municipal de Armenia, para efectos de enmarcar a Empresas en la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios y especialmente en lo relativo al régimen de transición previsto por la transformación empresarial, se convierte en Empresa Industrial y Comercial del 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 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”.

	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano Vigencia del 2016	Documento Controlado
		Código: GG-PP-005
		Versión: 5
		Fecha de Emisión: 16-01-27
		Página 8 de 23 :

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 distingos 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.

Documento Controlado	
Código:	GG-PP-005
Versión:	5
Fecha de Emisión:	16-01-27
Página 9 de 23 :	



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


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.

	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano Vigencia del 2016	Documento Controlado
		Código: GG-PP-005
		Versión: 5
		Fecha de Emisión: 16-01-27
		Página 10 de 23 :

- 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 Legales y Reglamentarios

- 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”.

	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano Vigencia del 2016	Documento Controlado
		Código: GG-PP-005
		Versión: 5
		Fecha de Emisión: 16-01-27
		Página 11 de 23 :

- **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 Etica 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.
- 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



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

Documento Controlado

Código: GG-PP-005

Versión: 5

Fecha de Emisión: 16-01-27

Página 12 de 23:

Tipo y Nombre del Proceso	Acción	Meta	Indicador	Responsable		Fecha de Actualización			AA	MM	DD
				Acción	Seguimiento	Fecha					
						Inicio			Terminación		
						AA	MM	DD	AA	MM	DD
Componente No. 1 Acciones para el manejo de Riesgos de Corrupción											
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 Publicas de Armenia	Dirección Control de Gestión	16	01	31	17	01	30
		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 capacitación para mejorar la competencias del personal ejecutadas *100</u> <u>No. de capacitaciones programadas para mejorar la competencias del personal en la vigencia</u>	Subgerente, Directores, Líderes de Procesos, y Profesionales Especializados (Directores Técnicos de los Laboratorios)							
		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								
	Implementación de <i>mecanismos</i> para seguimiento de fechas previstas para la entrega de información requerida, en la consolidación y envío a entes externos	100% de la información debe ser entregada con anterioridad a las fechas previstas por los entes externos Semestralmente	<u>No. de Informes entregados a entes externos Oportunamente *100</u> <u>No. de Informes solicitados por entes externos</u>	Interventores de los Contratos en los procesos							
Garantizar que todos los Contratos que lo requieran cuenten con actas finales y de liquidación	Cero (0) Contratos con falencia de entrega en Actas Finales y de Liquidación.	No. de contratos identificados sin Actas Finales y de Liquidación									



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

Documento Controlado

Código: GG-PP-005

Versión: 5

Fecha de Emisión: 16-01-27

Página 13 de 23:

Tipo y Nombre del Proceso	Acción	Meta	Indicador	Responsable		Fecha de Actualización			AA	MM	DD
				Acción	Seguimiento	Fecha					
						Inicio			Terminación		
						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"> Plan de Calidad y sus anexos. Informes de Actividades Contractuales. Inspección y verificación de Productos y/o Servicios entrada para los Procesos. Etc. <i>Aplicación, Seguimiento y control de Fichas Ambientales en Obras de Infraestructura de Acueducto y Alcantarillado.</i> <i>Seguimiento a lo establecido en Seguridad y Salud en el trabajo</i> 	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 proceso	Dirección Control de Gestión	16	01	31	17	01	30
	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	Líderes de los Procesos							
	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"> Verificando su ejecución en cumplimiento del alcance de las acciones de EPA ESP. <i>Verificando la Facturación de los trabajos que requieran de cobro.</i> 	100 % de Visitas de Control requeridas realizadas 100% de Llamadas de Control requeridas realizadas	<u>No. Visitas Realizadas</u> *100 No. Visitas de Control Requeridas <u>No. Llamadas Realizadas</u> *100 No. Llamadas de Control Requeridas								



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

Documento Controlado

Código: GG-PP-005

Versión: 5

Fecha de Emisión: 16-01-27

Página 15 de 23:

Tipo y Nombre del Proceso	Acción	Meta	Indicador	Responsable		Fecha de Actualización			AA	MM	DD
				Acción	Seguimiento	Fecha					
						Inicio			Terminación		
						AA	MM	DD	AA	MM	DD
Procesos con Vehículos Maquinaria y Equipos a su cargo	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	<i>Gestor de Recursos y Líderes de los Procesos que tengan a cargo Vehículos, Maquinaria y Equipos</i>	Dirección Control de Gestión	16	01	31	17	01	30
	Realizar revisión periódica del inventario de Vehículos, Maquinaria y Equipos de propiedad de Empresas Publicas de Armenia ESP.	Total de Vehículos Maquinaria y Equipos con el inventario completo	No. de Vehículos con seguimiento al inventario								
	Realizar seguimiento de actividades programadas y registros suministrados del uso de Maquinaria y Equipos de propiedad de la Empresa	100 % de actividades programadas a ejecutar con Maquinaria y Equipos de propiedad de la Empresa desarrolladas	<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								
Asistente de Gerencia Comunicaciones	Plan de Comunicaciones	100 % de actividades Programadas Plan de Comunicaciones Ejecutadas	<u>No. de Actividades del Plan de comunicaciones ejecutadas * 100</u> No. de Acciones ejecutadas del Plan de comunicaciones programadas	Gerencia General personal de Comunicaciones todos los procesos							
Planeación Corporativa y Análisis y Mejora	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento Programación de Auditorías Internas de Gestión Seguimiento a la evaluación de Auditores Líderes y de Formación 	100 % Cumplimiento de la programación de Auditorías	Información resultante de la Evaluación de Auditorías en la Revisión por la Dirección	Auditores, Auditados							



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

Documento Controlado

Código: GG-PP-005

Versión: 5

Fecha de Emisión: 16-01-27

Página 16 de 23:

Tipo y Nombre del Proceso	Acción	Meta	Indicador	Responsable		Fecha de Actualización			AA	MM	DD
				Acción	Seguimiento	Fecha					
						Inicio			Terminación		
						AA	MM	DD	AA	MM	DD
Subgerencia de Aguas	Realizar seguimiento a las programaciones, registros de entrada y salida del personal a laborar	100% de los registros requeridos para la verificación de la programación con cumplimiento satisfactorio.	<u>Personal programado con cumplimiento de actividades en nivel satisfactorio</u> * 100 Personal programado para actividades	Gestores Captación y Tratamiento, Distribución, Recolección y transporte. Tratamiento de Aguas Residuales	Dirección Control de Gestión	16	01	31	17	01	30
Planeación Técnica	Seguimiento a: Solicitudes de disponibilidades.	100% de Viabilidades y Disponibilidades solicitadas evaluadas y aprobadas teniendo en cuenta el cumplimiento de los parámetros establecidos por Empresas Publicas de Armenia ESP	<u>No.de Viabilidades y/o Disponibilidades de Servicios Públicos Domiciliarios evaluadas y aprobadas que cumplan con los requisitos de EPA ESP *100</u> <i>No. de Viabilidades y/o Disponibilidades de servicios Públicos Domiciliarios solicitadas que cumplan con los requisitos</i>	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 le realiza interventoría.								
Control Perdidas	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 Perdidas							



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

Documento Controlado

Código: GG-PP-005

Versión: 5

Fecha de Emisión: 16-01-27

Página 17 de 23:

Tipo y Nombre del Proceso	Acción	Meta	Indicador	Responsable		Fecha de Actualización			AA	MM	DD
				Acción	Seguimiento	Fecha					
						Inicio			Terminación		
						AA	MM	DD	AA	MM	DD
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	16	01	31	17	01	30
		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	100% de seguimientos programados realizados sin alteraciones	<u>No. de seguimientos realizados a la aplicación del protocolo en la toma de muestras sin alteraciones *100</u> No. de Seguimientos programados	Profesional Especializado (Director Técnico de LECA).							
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							



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

Documento Controlado

Código: GG-PP-005

Versión: 5

Fecha de Emisión: 16-01-27

Página 18 de 23:

Tipo y Nombre del Proceso	Acción	Meta	Indicador	Responsable		Fecha de Actualización			AA	MM	DD
				Acción	Seguimiento	Fecha					
						Inicio			Terminación		
						AA	MM	DD	AA	MM	DD
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.	Dirección Control de Gestión	16	01	31	17	01	30
	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								
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: Financiamiento - Costos, Jurídica y Secretaria General, Comercial, Gestión Aseo							
Gestión Talento Humano	En la Actividad de expedición de Certificado Laborales realizar revisión a la actividad ejecutada comparando con la hoja de vida	100% de los Certificados solicitados expedidos en forma correcta	<u>No de Certificados expedidos con información correcta * 100</u> No de Certificados expedidos	Gestor Talento Humano							



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

Documento Controlado

Código: GG-PP-005

Versión: 5

Fecha de Emisión: 16-01-27

Página 19 de 23:

Tipo y Nombre del Proceso	Acción	Meta	Indicador	Responsable		Fecha de Actualización			AA	MM	DD
				Acción	Seguimiento	Fecha					
						Inicio			Terminación		
						AA	MM	DD	AA	MM	DD
Jurídica y Secretaría 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*100</u> No de Capacitaciones Programadas	Jurídica y Secretaría General	Dirección Control de Gestión	16	01	31	17	01	30
	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 * 100</u> No Total de acciones precontractuales Presentadas								
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 *100</u> Auditorias de Gestión programadas	Personal del Proceso de Control de Gestión Líderes de los Procesos	Dirección Control de Gestión	16	01	31	17	01	30
	Evaluar Resultados del Plan Anticorrupción.	Tres (3) Seguimientos	Informes de resultados de Seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, ejecutados y socializados								
Componente No. 2 Estrategia Antitramites											
Líderes de los Procesos Responsables de los Trámites y Servicios (Gestión Recursos)	Solicitar y recibir información de los procesos encargados de los Trámites y Servicios ofertados por Empresas Publicas de Armenia ESP	100% de Trámites y Servicios con información actualizada	<u>No. de Trámites y Servicios con información actualizada * 100</u> No. Total de Trámites y Servicios de EPA ESP	Comité Antitramites y de Gobierno en Línea Líderes de los Procesos Gestión Recursos responsables de los Trámites y Servicios	Dirección Control de Gestión	16	01	31	17	01	30
	Actualizar la información de los Trámites y Servicios ofertados por Empresas Publicas de Armenia ESP en el Portal del Estado										



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

Documento Controlado

Código: GG-PP-005

Versión: 5

Fecha de Emisión: 16-01-27

Página 20 de 23:

Tipo y Nombre del Proceso	Acción	Meta	Indicador	Responsable		Fecha de Actualización			AA	MM	DD
				Acción	Seguimiento	Fecha					
						Inicio			Terminación		
						AA	MM	DD	AA	MM	DD
Líderes de los Procesos Responsables de los Trámites y Servicios (Gestión Recursos)	Solicitar la aprobación y publicación en el Portal del Estado, de los Trámites y Servicios al Departamento Administrativo de la Función Pública	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	Comité Antitramites y de Gobierno en Línea Líderes de los Procesos Gestión Recursos responsables de los Trámites y Servicios	Dirección Control de Gestión						
	Actas de Verificación del cumplimiento por parte del Comité Antitramites	Doce (12) actas al año	No de Actas de Verificación del cumplimiento por parte del Comité Antitramites			16	01	31	17	01	30
	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								
Componente No. 3. Rendición de Cuentas											
Alta Dirección	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	Alta Dirección	Dirección Control de Gestión						
	Enviar solicitud de informes de Gestión a las Subgerencias y Dirección de EPA ESP	Nueve (9) Informes de Gestión de Subgerencias y Direcciones 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	Alta Dirección		16	01	31	17	01	30
	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	Asistente de Gerencia 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								



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

Documento Controlado

Código: GG-PP-005

Versión: 5

Fecha de Emisión: 16-01-27

Página 21 de 23:

Tipo y Nombre del Proceso	Acción	Meta	Indicador	Responsable		Fecha de Actualización			AA	MM	DD
				Acción	Seguimiento	Fecha					
						Inicio			Terminación		
						AA	MM	DD	AA	MM	DD
Alta Dirección	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	Alta Dirección	Dirección Control de Gestión	16	01	31	17	01	30
	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	Alta Dirección							
Componente No. 4 Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano											
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	16	01	31	17	01	30
		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.								



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

Documento Controlado

Código: GG-PP-005

Versión: 5

Fecha de Emisión: 16-01-27

Página 22 de 23:

Tipo y Nombre del Proceso	Acción	Meta	Indicador	Responsable		Fecha de Actualización			AA	MM	DD
				Acción	Seguimiento	Fecha					
						Inicio			Terminación		
						AA	MM	DD	AA	MM	DD
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"> • Peticiones, Quejas, Recursos Demandas y Solicitudes de Información. • Preguntas y respuestas más frecuentes. • Derechos de petición • Contrato de condiciones Uniformes. • Rutas de prestación del servicio de Aseo Actualizadas. • Plan de Contingencia del Servicio de Aseo. • Boletines de Prensa - Contractuales. 	100% de la información publicada vigente.	Generar actualización de la información permanente.	Dirección Comercial Asistente de Gerencia Gestión Social y Comunicaciones	Control de Gestión						
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"> • Plan de Acción de Gobierno en Línea Territorial • Ejecución de las acciones planteadas en el Plan de Comunicaciones • Plan de Acción de la Vigencia, • Plan de Compras, Estados financieros 	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		16	01	31	17	01	30
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							
	Revisión de presupuesto mensual	100% de certificados de la muestra correctas	$\frac{\text{No. de certificaciones de muestra} * 100}{\text{No. de certificaciones correctas}}$								
	Revisiones periódicas por Control Gestión	100% de certificados de la muestra correctas	$\frac{\text{No de certificaciones de muestra} * 100}{\text{No de certificaciones correctas}}$								



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

Documento Controlado

Código: GG-PP-005

Versión: 5

Fecha de Emisión: 16-01-27

Página 23 de 23:

Tipo y Nombre del Proceso	Acción	Meta	Indicador	Responsable		Fecha de Actualización			AA	MM	DD
				Acción	Seguimiento	Fecha					
						Inicio			Terminación		
						AA	MM	DD	AA	MM	DD
Procesos Misionales Dirección Planeación Corporativa	Encuesta de evaluación de la Satisfacción del Cliente 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	Control de Gestión						
Gerencia General (Gestión Social y Comunicaciones)	Ejecución del Plan de Comunicaciones	100% de Acciones Ejecutadas Planificadas	<u>Acciones ejecutadas *100</u> Acciones Planificadas	Líderes de los Procesos Gestión Social y Comunicaciones		16	01	31	17	01	30
	Ejecución de Capacitaciones: • En Manejo del Riesgo. • Seguridad y Salud en el Trabajo • Socializaciones de Obra • Programa de Uso Eficiente y Ahorro del Agua. • Peticiones, Quejas, Recursos, Demandas y Solicitudes de Informacion.	100% de Capacitaciones Ejecutadas Planificadas	<u>Capacitaciones ejecutadas *100</u> Capacitaciones Planificadas								

Nota: Alta Dirección de EPA ESP: Gerente General, Subgerentes y Directores
LECA: Laboratorio de Ensayo de Calidad de Agua.
LCM: Laboratorio de Calibración de Medidores.