

FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Decreto 2641/2012
 Entidad Empresas Publicas de Armenia

Vigencia Primer Cuatrimestre de 2019
 Fecha publicación 30 de Abril de 2019

Subcomponente	Responsable	Riesgo	Actividad	Actividades cumplidas	%Avance	Observaciones Primer Informe 2019
TODOS LOS PROCESOS		Direccionalamiento de la contratación en favor propio o de un tercero	<ul style="list-style-type: none"> Se realiza estudios de mercado de obra, compra y suministro para elaborar el presupuesto Registro de las Cotizaciones recibidas 	Si	100%	Se anexa 2 cotizaciones de los proponentes para el suministro de papelería de EPA ESP
			<ul style="list-style-type: none"> Realizar escogencia aleatoria de los posibles proponentes. Enviar carta de invitación. Registro de las Cotizaciones recibidas. 	Si	100%	Se cuenta con el documento GG-R-002 " Invitación a Presentar Propuesta y/o Cotización " y se anexa cronograma de actividades donde se evidencia invitación de reunión.
			<ul style="list-style-type: none"> Contar con una base de datos de precios unitarios actualizados, para el cálculo de presupuestos. 	Si	100%	Actualmente la Empresa cuenta con la resolución de Gerencia No. 0549 del 06 de Octubre de 2017, donde se encuentran los precios unitarios.
			<ul style="list-style-type: none"> Registro de las Cotizaciones recibidas. Elaboración de los términos y/o condiciones de los pliegos o estudios previos apegados a los principios de transparencia, honestidad e imparcialidad. 	Si	100%	Se cuenta con el documento de reglas de participación el cual es enviado a los proponentes escogidos.
		Inadecuada supervisión y/o interventoría de contratos a favor propio o de terceros	<ul style="list-style-type: none"> Aplicación de los registros: "Control y Seguimiento de Contratos" proyectado como Lista de chequeo para estar el hallazgo GDAP R-035 Personal calificado para realizar supervisiones e interventorías. Plan de Calidad. Inspecciones Ambientales en obras de Acueducto y Alcantarillado DPC R-011 Inspecciones de SST Gestión social en la ejecución de Contratos 	Si	100%	<ul style="list-style-type: none"> En los contratos de obra se incluye el formato GDAP R-035 "Control y Seguimiento de Contratos" donde se se realiza el seguimiento para que la documentación este al día y en regla. Para la supervisión e interventoría se piden los documentos necesarios como hoja de vida de función pública, antecedentes y experiencia del profesional y así tener el personal idoneo. Cada contrato de Obra cuenta con su debido plan de calidad Formato AM-PP-001 y sus anexos. Toda obra cuenta con un Profesional de salud y seguridad en el trabajo el cual rinde informe el cual reposa en el informe. EPA ESP Cuenta con el Documento GRT-R-016 "Solicitud de socialización del Contrato de Obra"
			<ul style="list-style-type: none"> Supervisión e Interventoría constante y documentada, aplicando todos los controles diseñados y establecidos para las interventorías 	Si	100%	La supervisión se realiza por parte del Supervisor el cual por medio del formato JSG-R-009 "Informe de Actividades Contractuales" Avala con su firma .
			<ul style="list-style-type: none"> Revisión y verificación del diseño y los presupuestos por los diseñadores de la unidad de Gestión Planeación Técnica 	Si	100%	<ul style="list-style-type: none"> Todo contrato de obra cuenta con sus respectivos diseños y planos los cuales son validados por Gestor de planeación técnica , el Gerente EPA ESP y supervisor o interventor de Obra. Para el presupuesto en cada contrato de obra se anexa Matriz para el cálculo del factor A.L.U.
			<ul style="list-style-type: none"> Autorización de los cambios por los diseñadores y el Gestor de Planeación Técnica 	Si	100%	Se cuenta con el documento GPT-R-018 "Control de Cambio de los Documentos de los Proyectos" donde quedan registradas los cambios y quien los autoriza.
			<ul style="list-style-type: none"> Informe de evaluación de ofertas. 	Si	100%	Después de evaluar a los proponentes se llaman a los que cumplen las condiciones para seguir el proceso , esta selección lo realizan por el comité de compras.
			<ul style="list-style-type: none"> Informes de Gestión, Acta de Revisión General de los Procesos GG-R-013 Seguimiento a la Política y Objetivos del Sistema de Gestión Integrado GG R-013 Anexo 1 Hoja de Vida de Indicadores DPC R-009 	Si	100%	Anualmente la Altadirección convoca una reunión los líderes de los procesos para hacer seguimiento al SGI y proponer ajuste
		Pérdida de recursos por adquisición y recibo errado de insumos, equipos y maquinaria para la producción y prestación de servicios en Empresas Publicas de Armenia ESP, a favor de terceros	<ul style="list-style-type: none"> Evaluación y aprobación por parte del Jefe de Mantenimiento de los requisitos para la compra 	Si	100%	El Jefe de mantenimiento realizó el respectivo estudio de mercado con el presupuesto oficial debidamente firmado.
			<ul style="list-style-type: none"> Revisión periódica del inventario Anaqueos periódicos en el retiro y gastos de materiales por los inicianarios Aplicación de controles al ingreso y salida de personas y vehículos. 	Si	100%	EPA ESP Cuenta con los respectivos documentos que se encuentran en el SGI los cuales son aplicados en los procesos respectivos.
		Pérdida de materiales, insumos y equipos de propiedad de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> Revisión periódica del inventario Anaqueos periódicos en el retiro y gastos de materiales por los inicianarios Aplicación de controles al ingreso y salida de personas y vehículos. 	Si	100%	<ul style="list-style-type: none"> GR-R-004 "Cronograma de Revisión de Inventarios Bienes y Muebles e Inspección aleatoria de Bodegas de los procesos" GR-R-017 "Control de materiales almacén de Corbones" GR-R-004 "Hoja de Inventario asignación de Vehículos" GR-R-004 y GR-R-023 Cronograma de Mantenimiento Preventivo de Vehículos de Acueducto y Alcantarillado y aseo
			<ul style="list-style-type: none"> Identificación de Necesidades GG-R-001 Minuta (control) Factura Acta de Inspección, verificación y recibo a satisfacción de Productos GG-R-004 Acta Recibo de Servicios a Satisfacción GG-R-006 Solicitud de productos y/o equipos comprados GR-R-006 Entradas y Salidas de Almacén Software de Mantenimiento 	Si	100%	<ul style="list-style-type: none"> Se cuenta con el formato GG-R-001 "Identificación de Necesidades" donde los procesos realizan sus pedidos. Todo Contrato cuenta con su debido minuta Los contratos de suministros cuentan con sus debidas facturas. El delegado del almacén por parte de Gestión de Recursos por medio del formato GG-R-004 realiza revisión y recibo de satisfacción de los productos. GG-R-006 "Acta Recibo de Servicios a Satisfacción" Por este formato el encargado del almacén comprueba que llegan los insumos a las diferentes bodegas. En los contratos de suministro de la entidad se encuentran las debidas entradas y salidas de los productos del almacén.
		Elaboración de trabajos para personas u organismos que no hacen parte de la Empresa, durante el tiempo de prestación de servicios	<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento a las tareas que deben ejecutar los funcionarios a cargo. Llamados de atención. Envío a descargos 	Si	100%	El contratista asignado al area debe diligenciar formato GSG-R-009 "Informe de actividades Contractuales" donde debe informar todo lo realizado en el mes , y adicionalmente realizar Backups con información.
<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento a las acciones ejecutadas en los turnos. Denuncia ciudadana - PQRDS 	Si		100%	EPA ESP cuenta con una plataforma donde se direccionan las PQRDS correspondientes a cada parte interesada , y cada uno se encarga de realizar su tramite respectivo.		
Elaboración de trabajos para personas u organismos que no hacen parte de la Empresa durante el tiempo de prestación de servicios	<ul style="list-style-type: none"> Compromiso del personal. Código de integridad, ética y confidencialidad Carta de compromiso de Integridad y Ética GTH-R-033 	Si	100%	Mediante Resolución de Gerencia 513 de agosto de 2018, se adopto el Código de Integridad, ética y Confidencialidad. En el Comité de Gestión y Desempeño Institucional del día 10 de diciembre de 2018, se socializó el Código de Integridad, ética y Confidencialidad.		
	<ul style="list-style-type: none"> Trazabilidad de funciones operativas del personal: Recepción y entrega de medidores al cliente LCM R-003. Recepción y entrega de medidores en bloque al cliente LCM-R-022 frente al certificado emitido que se relaciona en el registro Recepción y entrega al área de calibración. 	Si	100%	<ul style="list-style-type: none"> Todo medidor que entra al laboratorio se le registra por medio del formato LCM-R-003 "Recepción y entrega de medidores al cliente" Cuando son varios medidores en convenio con otras entidades se registra en el formato LCM-R-022 "Recepción y entrega de medidores en bloque al cliente" 		
Abuso de la condición de servidor público a través de la solicitud o aceptación de dadas	<ul style="list-style-type: none"> Proyectar documento que informe el procedimiento a realizar por el operario en campo Llamadas de verificación a los usuarios Reporte de los accesorios utilizados en los trabajos 	Si	100%	<ul style="list-style-type: none"> Se realiza por parte de los procesos llamadas de verificación a los trabajos realizados por los operarios. En el reporte de las cuadrillas queda evidenciado los materiales utilizados en el trabajo realizado. 		
	<ul style="list-style-type: none"> Tramitar Actas de Inspección, verificación y recibo a satisfacción de Productos GG-R-004, por los Operarios en el momento de la entrega del producto en Planta Verificación del peso de cilindros de cloro. 	Si	100%	Por medio del formato GG-R-004 se verifica y se inspecciona los productos, adicionalmente viene con su debido certificado de calidad.		
Pérdida de recursos por adquisición y recibo errado de insumos, equipos y maquinaria para la producción y prestación de servicios en Empresas Publicas de Armenia ESP, a favor de terceros	<ul style="list-style-type: none"> No recibir el producto. 	Si	100%	Hasta el momento el proceso no ha requerido hacer devolución del producto		

Subcomponente	Responsable	Riesgo	Actividad	Actividades cumplidas	%Avance	Observaciones Primer Informe 2019	
CAPTACIÓN Y TRATAMIENTO		Inequidad en la programación de los trabajos a favor de Funcionarios.	• Programación de Turnos Mensual del Personal GTH-R-039.	Si	100%	* El Proceso de Captación tratamiento reporta los turnos y las horas extras en los formatos establecidos con las firmas de los líderes, para ser enviadas al área de Nomina.	
			• La aprobación del Reporte de Tiempo Extra y Suplementario GHT R 038, por los Subgerente antes de enviársas a Nomina	Si	100%		
	Desvío y/o pérdida de recursos físicos y económicos de Empresas Publicas de Armenia ESP a favor de particulares			• Revisiones periódicas por medio de Actas contra el inventario de maquinaria, equipos, insumos y materiales	Si	100%	El encargado del mantenimiento de los equipos en el proceso cuenta con un cronograma de actividades y adicionalmente con la hoja de vida de cada uno de ellos donde adicionalmente se puede verificar que ajustes o arreglos se les realizó.
				Revisión de los consumos de insumos por medio de: • Control Gasto de Cloro y Tanibores. GCT-R-020. • Control de Insumos. GCT-R-023. • Inventarios • Lista de chequeo de entrega de Turnos	Si	100%	Por medio de las salidas del almacén se controla el gasto del insumo y se verifica que el inventario se encuentre al día.
				• Aplicación de las directrices establecidas en los procesos para el control de uso de maquinaria, equipos y consumo insumos y materiales de la empresa.	Si	100%	* Cuando se requiere retirar un equipo de la PTAP para realizar mantenimiento , se realiza un memorando de salida del equipo o maquinaria
				• Autorizaciones escritas de salida de equipo y maquinaria al personal de vigilancia privada.	Si	100%	
CONTROL DE GESTION	Auditorias sesgadas		• Firma de acta de compromiso ético del auditor y Estatuto de auditoria interna • Como se va a evidenciar su cumplimiento	Si	100%	Ya se cuenta con el estatuto de auditoria interna y compromiso ético del auditor.	
			• Análisis de la información existente previa a la auditoria • Lista de Chequeo Auditoria Interna AM R 006	Si	100%	Se evidencia por medio de de la lista de chequeo de la auditoria de dirección financiero.	
	Possibilidad de alterar información para favorecer intereses particulares.	• Auditorias Internas de Control Gestión. • Auditorias Especiales.	Si	100%	Se han realizado 2 auditorias en el último Cuatrimestre 2019		
DIRECCIÓN COMERCIAL	Incumplimiento de los términos para respuesta de los procesos Judiciales, administrativos, contractuales, y PQROS .		Verificación de la normatividad aplicable dentro del proceso.	Si	100%	Se evidencia por medio de acta de reunión del 29 03 del 2019 Socialización de normatividad vigente en el proceso comercial.	
			Registro diario del cumplimiento oportuno a las respuestas dadas a las peticiones.	Si	100%	Por medio del SUI (Sistema unico de información) se evidencia que la información de PQROS esta actualizada.	
	Indebido uso de información de Empresas Publicas de Armenia ESP., a favor de un tercero.		Verificación de los valores finales de facturación por ciclo y conceptos.	Si	100%	En acta de reunión por parte del director comercial y el personal de facturación se evidencia el seguimiento y controles a los ciclos de facturación.	
			Capacitación a los Funcionarios que ingresan apoyar el procedimiento de Facturación.	Si	100%	Se realiza seguimiento y se evidencia que en el primer trimestre no se ha vinculado personal al proceso de facturación	
	Abuso de la condición de servidor público a través de la solicitud o aceptación de dadas		• Comunicación con los Servidores Públicos que laboran en la Dirección Comercial mediante la cual se les da a conocer que está prohibido el cobro de dadas por la entrega de información reservada propia de la empresa.	Si	100%	Se evidencia circular enviada el 12 de marzo de 2019, en donde se les da a conocer a los funcionarios que está prohibido recibir dadas en aplicación del numeral 9 artículo 35 de la ley 734 de 2000(CDU)	
• Revisión y análisis de los descuentos efectuados a los usuarios, que cumplan con las condiciones de ley y requisitos mínimos.			Si	100%	Se evidencia por acta de reunión del director comercial y el personal encargado donde se verifica los descuentos y las acciones realizadas durante el primer trimestre del año.		
DIRECCIÓN COMUNICACIONES	Indebido uso de información de Empresas Publicas de Armenia ESP., a favor de un tercero.		• Diseñar manual de control de la información a publicar en los medios oficiales de la empresa. • Solicitud de emisión del manual y su publicación en intranet	Si	50%	En el momento se encuentra en diseño los manuales de medios oficiales y de intranet. Se evidencia por medio de acta del 25 de febrero del 2019 que para el 31 de mayo se encuentran terminados y publicados.	
			• La información recibida de la parte técnico de cada proceso y se publica • Cuando se trate de la redacción de un boletín de prensa, se debe enviar al líder del proceso o a la gerencia con el fin de evitar información imprecisa. • Se crea una carpeta digital con las evidencias de WhatsApp o correo electrónico donde se aprueba la información redactada	Si	100%	Por medio del formato GR-R-19 el proceso consolida la información donde se encuentra el responsable quien solicita la publicación.	
			• Cumplimiento de los protocolos del proceso • Resguardo de las fuentes por proceso • Mantener archivos de las entrevistas, grabaciones y publicaciones que se realicen de EPA ESP	Si	100%	Atraves de los BACKPLUS que se envían a Archivo central se salvaguarda la información.	

Subcomponente	Responsable	Riesgo	Actividad	Actividades cumplidas	%Avance	Observaciones Primer Informe 2019
		Pérdida de recursos por adquisición y recibo errado de insumos, equipos y maquinaria para la producción y prestación de servicios en Empresas Publicas de Armenia ESP, a favor de terceros	Verificación de la idoneidad de proveedores a través de los diferentes formatos con que cuenta tanto el área jurídica, como Analisis y mejora	Si	100%	El proceso cuenta con varios contratos de apoyo para la difusión de noticias de EPA ESP , y se hace hace la respectiva idoneidad de los proveedores.
		Incumplimiento de la Ley 1712 de 2014, el que lo reglamente, modifique, adicione o derogue.	* Control preventivo: seguimiento al portal web www.epa.gov.co por parte de cada proceso para suministrar la información que debe estar publicada de acuerdo con la Ley	Si	100%	Por medio de la pagina Web en el modulo de Registro de publicaciones se puede evidenciar que se cumple con lo estipulado en la ley 1712 de 2014
			* Aplicación de los controles Instructivo protocolo de seguridad para pagos por portales	Si	100%	
			* Instructivo para manejo de cajas fuertes y claves existentes en el área de cajas CAM, Tesorería y Punto de Recaudo de La Minorista * Se realizan arques de Caja y Caja Menor selectivos y sorpresivo.	Si	100%	Por medio de acta del 29 de Marzo de 2019 se evidencia seguimiento a protocolos de seguridad por pago por portales y arques de Caja y Caja Menor selectivos y sorpresivo.
DIRECCIÓN FINANCIAMIENTO	Deficiente Administración de la estructura financiera		* Instructivo para ingreso al portal de bancos. * Instructivo para aseguramiento de los valores que se manejan en la tesorería	Si	100%	
			* Instructivo para manejo de cajas fuertes y claves existentes en el área de cajas CAM, Tesorería y Punto de Recaudo de La Minorista * Se realizan arques de Caja Menor sorpresivos. * Verificación de la aplicación de la normatividad de caja menor	Si	100%	Por medio de acta del 29 de marzo de 2019 se observa la trazabilidad de la revisión de las cajas fuertes y claves existentes en el área de cajas CAM, Tesorería y Punto de Recaudo de La Minorista.

Mapa de Riesgos y Controles de corrupción

Subcomponente	Responsable	Riesgo	Actividad	Actividades cumplidas	%Avance	Observaciones Primer Informe 2019
DIRECCIÓN JURIDICA	Incumplimiento de los términos para respuesta de los procesos Judiciales, administrativos, contractuales, y PQRDS ,	Revisión de los perfiles e idoneidad del Personal del Planta y contratista durante el proceso contractual	Si	100%	La revisión de la idoneidad del personal se realiza por medio de la verificación del perfil del contratista respecto al objeto contractual requerido. Se evidencia por medio del contrato diseccionado simplificado 03/2019, através del informe evaluador se revisan los requisitos esenciales y el contenido de la propuesta al igual que la licitación de la oferta económica. en esta propuesta se encuentra referenciados todos los documentos legales que soportan la idoneidad.	
		Informe periódico respecto del estado actual de los procesos Judiciales, Administrativos y Contractuales	Si	100%	El informe se genera y es enviada a la líder del proceso con el estado actual de los procesos	
		Indebido uso de información de Empresas Publicas de Armenia ESP., a favor de un tercero.	-Registro de Control de Prestamos de Expedientes	Si	100%	El Registro de Control de Prestamos de Expedientes se realiza por medio del formato MM-R-002 donde queda registrado quien solicita y tiene en custodia el documento
		Falta de estudio por parte del Comité de conciliación del escrito de conciliación prejudicial presentado por el convocante ante la Empresa	Actualización y Cumplimiento del Reglamento de los Comités de Conciliación y demás normas que lo regulen	Si	100%	Se evidencia por medio de circular enviada al líder de control de gestión en donde se convoca a reunión para estar al tanto de los procesos
DIRECCIÓN TIC	Acceso no autorizado a datos y aplicativos en beneficio propio o terceros	* Todos los aplicativos web (ARQ, Intranet, pagina web) son sistemas misionales y operativos de la empresa se acceden y controlan através del firewall y las políticas de acceso establecidos por los proveedores	Si	100%	*EPA ESP cuenta con las políticas de : Control de Acceso a bases de datos (GG-D-017) Acceso a redes y recursos de red(GG-D-021)	
		Envío de oficio de la unidad de Gestión de Talento humano, deben enviar a la dirección TIC las novedades del personal. Utiliza de parte de los procesos el formato DTIC-R-006 que establecen los perfiles de usuarios que ingresan o se retiran Política de Gestión de Activos GG-D-025	Si	100%	* Los procesos envían la solicitud a través de oficio , solicitando los cambios necesarios en los aplicativos de la entidad	
		*Política de Seguridad Física y del Entorno- GG-D- 027 * Política para la Construcción y Protección de Contraseñas (GG-D-029)	Si	100%	En la Intranet de la entidad se cuentan con las 12 políticas de seguridad de la información EPA ESP	
		*Política Gestión de Activos GG-D-025	Si	100%		
GESTIÓN DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE	Inequidad en la programación de los trabajos a favor de Funcionarios.	* Programación de Turnos Mensual del Personal GTH-R-039.	Si	100%	El proceso por medio de oficio programa el personal de acueducto y alcantarillado donde se modifica el periodo de trabajo adicional.	
		* La aprobación del Reporte de Tiempo Extra y Suplementario GHT R 038, por los Subgerente antes de enviarlas a Nomina	Si	100%	* Se evidencia que el tiempo laborado esta soportado en horas de trabajo en sus debidos formatos.	
	Desvío y/o pérdida de recursos físicos y económicos de Empresas Publicas de Armenia ESP a favor de particulares	* Revisiones periódicas por medio de Actas contra el inventario de maquinaria, equipos, insumos y materiales	Si	100%	El Mantenimiento de la maquinaria y equipo perteneciente al proceso, se encarga el área de Gestión de recursos	
		Revisión de los consumos de insumos por medio de: * Control Gasto de Cloro y Tambores. GCT-R-020. * Control de Insumos. GCT-R-023. * Inventarios * Lista de chequeo de entrega de Turnos	Si	100%	El proceso de Gestión distribución realiza arqueo mensual con el encargado del almacén de la sede coobtones, se evidencia por medio de actas mensuales.	
		* Aplicación de las directrices establecidas en los procesos para el control de uso de maquinaria, equipos y consumo insumos y materiales de la empresa.	Si	100%		
		* Autorizaciones escritas de salida de equipo y maquinaria al personal de vigilancia privada.			En la bitácora de la caseta de vigilancia , reposan las salidas eventuales que hay de algún equipo	
GESTIÓN DE ASEO	Inequidad en la programación de los trabajos a favor de Funcionarios.	* Programación de Turnos Mensual del Personal GTH-R-039.	Si	100%	Por medio de los formatos respectivos el proceso de Subgerencia de aseo reporta a Nomina el tiempo extra de los operarios.	
		* La aprobación del Reporte de Tiempo Extra y Suplementario GHT R 038, por los Subgerente antes de enviarlas a Nomina	Si	100%		
	Desvío y/o pérdida de recursos físicos y económicos de Empresas Publicas de Armenia ESP a favor de particulares	* Revisiones periódicas por medio de Actas contra el inventario de maquinaria, equipos, insumos y materiales	Si	100%	Esta programada la revisión para el día 30 de Abril de 2019 ya que se hacen 3 al año	
		* Aplicación de las directrices establecidas en los procesos para el control de uso de maquinaria, equipos y consumo insumos y materiales de la empresa.	Si	100%	Por medio de las ordenes de salida y revisiones al almacén de la Subgerencia de aseo , se lleva el control de los insumos.	
	* Autorizaciones escritas de salida de equipo y maquinaria al personal de vigilancia privada.	Si	100%	En la caseta de la vigilancia privada reposa bitácora de las maquinarias y vehículos que salen a operación, y se cuentan con los formatos respectivos para la maquinaria que sale de la base.		

Subcomponente	Responsable	Riesgo	Actividad	Actividades cumplidas	%Avance	Observaciones Primer Informe 2019	
Anexo 1 Componente II	GESTIÓN DE RECURSOS	Indebido uso de información de Empresas Públicas de Armenia ESP., a favor de un tercero.	<ul style="list-style-type: none"> Acta Entrega de Documentos e Inventario Documental GR-R-009 Radicator Archivo y Correspondencia GR-R-019 Control Prestamo de Documentos Archivo Central GR-R-020 Software de digitalización de documentos Herramienta de Documentos Archivo Central GR-R-021 Registro y radicación de Correspondencia Recibida GR-R-024 Control Entrega de GR-R-034 Correspondencia al Proveedor de Servicio de Mensajería Guías Entrega de Correo Certificado Registro de ingresos de visitantes a sedes externas de la Empresa GTH-R-037 	Si	100%	La funcionaria encargada del Archivo central realiza acta trimestral con informe donde consolida el plan de trabajo de la actividad de archivo.	
			<ul style="list-style-type: none"> Carta de compromiso de Integridad y Ética GTH-R-033 Compromiso de Confidencialidad GTH-R-028 	Si	100%	Cuando ingresa un nuevo funcionario al proceso de Gestión de recursos, Gestión del talento humano se encarga de hacer firmar la carta y compromiso de confidencialidad. Se evidencia por medio del ingreso de un nuevo funcionario con los compromisos firmados.	
		Indebido mantenimiento preventivo o correctivo de los vehículos maquinaria y equipo	<ul style="list-style-type: none"> Hoja de Vida de Equipo, Maquinaria y Vehículos GR-R-001 Lista de Chequeo Mantenimiento Preventivo de vehículos GR-R-008 Cronograma de Mantenimiento Preventivo de Maquinaria y Equipo GR-R-013 Cronograma de Mantenimiento Preventivo de Vehículos de Acceso y Alcantarillado GR-R-014 Cronograma de Mantenimiento Preventivo de Vehículos Servicio de Aseo GR-R-023 Lista de chequeos revisiones periódicas mantenimiento preventivo vehículos Pesados GR-R-025 Solicitud de productos y/o equipos comprados GR-R-026 Inspección Maquinaria y Vehículos GR-R-028 Lista verificación parámetros Compresor Neumático GR-R-033 	Si	100%	El área de Gestión de recursos de EPA ESP cuenta con los respectivos cronogramas para el mantenimiento de los vehículos que se encuentran en la subgerencia de aseo y subgerencia de aguas	
			<ul style="list-style-type: none"> Estudios Previos Reglas de Participación Supervisión de Contrato 	Si	100%		
		Falta de Supervisión y seguimiento en la compra de insumos, suministro y bienes muebles	<ul style="list-style-type: none"> GCR-001 Identificación de Necesidades Minuta (contrato) Factura GCR-004 Acta de Inspección, verificación y recibo a satisfacción de Productos GCR-008 Acta Recibo de Servicios a Satisfacción GR-R-026 Solicitud de productos y/o equipos comprados Entradas y Salidas de Almacén Software de Almacén 	Si	100%	Por medio del contrato de suministro 06/ del 2019 Optima Grafica S.A Optigraf, se evidencia la documentación en cuanto estudios previos , reglas y supervisión del Contrato.	
		GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Indebido uso de información de Empresas Públicas de Armenia ESP., a favor de un tercero.	Acceso restringido a las instalaciones del personal interno y externo	Si	100%	* Uno de los controles es el acceso restringido al sitio de historias laborales. * Por medio de acta del 25 de abril de 19 se evidencia revisión a los puntos de riesgos al plan anticorrupción.
				<ul style="list-style-type: none"> Foliación de Historias Laborales Control de prestamos de historias laborales AM-R-002 Hoja de Control Historial Laboral GTH-R-031 Escanear de todas las historias laborales Manejo y custodia por parte de un solo funcionario para las historias laborales 	Si	100%	* Por medio de acta quincenal se le realiza seguimiento a la funcionaria encargada de las historias laborales en donde se verifica que realiza los controles pertinentes.
			Manipulación de la información para el otorgamiento de beneficios salariales afectando la liquidación de la Nomina Activos y Pensionados	* Verificación de todas las novedades de la nomina y liquidaciones para ser registradas por parte de un funcionario diferente	Si	100%	* Se evidencia por medio de acta del 03 de marzo de 2019 en donde los funcionarios adscritos al proceso de nomina reportan la verificación de la liquidación de la nomina.
				<ul style="list-style-type: none"> Verificación manual y aleatoria de la información generada en la Nomina. 	Si	100%	
			<ul style="list-style-type: none"> Cruce de información generada contra novedades recibidas a tiempo, ajustadas y aprobadas para la liquidación quincenal Verificación de todas las novedades de la nomina y liquidaciones para ser registradas por parte de un funcionario diferente 	Si	100%	* La oficina de pensiones de EPA ESP realiza acta mensual en donde se registran las verificaciones realizadas a la nomina de pensiones	
Faltas en la entrega y utilización de la Dotación y Elementos de Protección Personal.	<ul style="list-style-type: none"> Programa local de SST donde se lleva el control de los elementos de protección personal, tiempo de vida útil y cantidades existentes 		Si	100%			
Faltas en la entrega y utilización de la Dotación y Elementos de Protección Personal.	<ul style="list-style-type: none"> Llevar el registro y actualización de las matrices normalizadas con el fin de cumplir con las necesidades requeridas. Inspecciones periódicas a las diferentes sedes y centros de trabajo, con el fin de verificar que los trabajadores estén cumpliendo con el uso Socialización con los líderes de los procesos de la responsabilidad del uso adecuado de los elementos de protección personal, según la resolución de gerencia 520 del 2016 	Si	100%	Por medio de acta quincenal se realiza el seguimiento a los elementos de protección personal, tiempo de vida útil y cantidades existentes , por parte de la líder de seguridad y salud en el trabajo , también se evidencia las inspecciones periódicas a las diferentes sedes y centros de trabajo, con el fin de verificar que los trabajadores estén cumpliendo con el uso de los elemento			
GESTIÓN PLANEACIÓN TÉCNICA	Posibilidad de alterar información para favorecer intereses particulares.	<ul style="list-style-type: none"> Visitas y seguimiento. A las disponibilidades que se expide EPA ESP 	Si	100%	Por medio del formato GTP-R-033 Solicitud de servicios publicos de acueducto y alcantarillado reporte visita técnica /fotos se evidencia el trabajo realizado por el topógrafo e ingenieros y técnicos de obras civiles, ahí reposa las observaciones y registro fotografico para las visitas de disponibilidad.		
		<ul style="list-style-type: none"> Estudios de mercado para elaborar el presupuesto las obligaciones contractuales. Estudios previos con detalle de las obligaciones contractuales. 	Si	100%	El proceso emite los proyectos formulados de la parte de diseño y presupuesto a las otras partes interesadas.		
LABORATORIO CALIBRACIÓN DE MEDIDORES	Manipulación de los resultados de ensayos y/o calibración de Medidores por presión indebida	<ul style="list-style-type: none"> Compromiso del personal con el Código de integridad, ética y confidencialidad Carta de compromiso de Integridad y Ética GTH-R-033 	Si	100%	Mediante Resolución de Gerencia 513 de agosto de 2018, se adopto el Codigo de Integridad, ética y Confidencialidad.		
		<ul style="list-style-type: none"> Supervisión de datos y resultados en el proceso Recepción y entrega al área de calibración LCM-R-004 	Si	100%	Todo medidor que emita al laboratorio se le registra por medio del formato LCM-R-003 "Recepción y entrega de medidores al cliente" * Cuando son varios medidores en convenio con otras entidades se registra en el formato LCM-R-022 "Recepción y entrega de medidores en bloque al cliente"		
	Inequidad en la programación de los trabajos a favor de Funcionarios.	<ul style="list-style-type: none"> Programación de Turnos Mensual del Personal GTH-R-039. 	Si	100%	* El Laboratorio cuenta con personal que realiza su jornada laboral , por lo tanto no se reportan turnos extras.		
		<ul style="list-style-type: none"> La aprobación del Reporte de Tiempo Extra y Suplementario GHT R-038, por los Subgerente antes de enviarlas a Nomina 	Si	100%			
	Devio y/o perdida de recursos físicos y económicos de Empresas Públicas de Armenia ESP a favor de particulares	<ul style="list-style-type: none"> Revisiones periódicas por medio de Actas contra el inventario de maquinaria, equipos, insumos y materiales 	Si	100%			
		<ul style="list-style-type: none"> Revisión de los consumos de insumos por medio de: <ul style="list-style-type: none"> Control Gasto de Cloro y Tambores. GCT-R-020. Control de Insumos. GCT-R-023. Inventarios Lista de chequeo de entrega de Turnos 	Si	100%	* El proceso no maneja ni insumos e inventarios , tampoco manejan maquinaria y equipo que sea de uso externo, por lo tanto no reposan formatos de retiro de los mismos. * El proceso cuenta con equipo de maquinaria fija y las revisiones son realizadas por el jefe de mantenimiento de EPA ESP delegado de Gestión de recursos.		
<ul style="list-style-type: none"> Aplicación de las directrices establecidas en los procesos para el control de uso de maquinaria, equipos y consumo insumos y materiales de la empresa. 		Si	100%				
<ul style="list-style-type: none"> Autorizaciones escritas de salida de equipo y maquinaria al personal de vigilancia privada. 	Si	100%					

Subcomponente	Responsable	Riesgo	Actividad	Actividades cumplidas	%Avance	Observaciones Primer Informe 2019
LABORATORIO Y CALIDAD DEL AGUA		Direccionamiento de la contratación en favor propio o de un tercero	<ul style="list-style-type: none"> LECA-R-048 (Registro de Autorización del Personal que realiza actividades en el Laboratorio) Acta de Análisis de Propuestas y Cotizaciones para Recomendación JSG R 001 Evaluación de la propuesta Evaluación de necesidades de Personal Capacidad Técnica del Laboratorio 	Si	100%	* Por medio del Contrato de suministro 014 Profinas SAS se puede evidenciar la trazabilidad que realiza el proceso a la contratación.
		Manipulación de los resultados de ensayos y/o calibración de Medidores por presión indebida	<ul style="list-style-type: none"> Revisión de todos los informes exportados a los clientes internos aprobando la coincidencia entre los datos obtenidos y los datos reportados. Informe de ensayos de agua tratada (Impresión), LECA-R-055 Informe de ensayos de agua tratada (Transmisión electrónica), LECA-R-056 Consolidado de resultados de análisis de Laboratorio de Ensayo de Calidad de Agua (Agua Cruda) LECA-R-050 Consolidado de Ensayo para Agua Cruda (C), LECA-R-053 Consecutivo de informes de ensayo (E) LECA-R-019 	Si	100%	* Todos los días el proceso realiza los controles establecidos en el laboratorio, donde reposan los resultados en sus debidos formatos, asegurando que coincida entre los datos obtenidos y los datos reportados.
		Control y Seguimiento a:	<ul style="list-style-type: none"> Las actividades desarrolladas por el personal que lleva a cabo ensayos de calidad del agua por parte del Director Técnico, LECA-P-029 (Validación de métodos), ensayos de aptitud e interlaboratorio. Al cumplimiento de lo establecido en la Matriz de Conflictos de Interés de los Laboratorios de Ensayo de Calidad de Agua y Calibración de Medidores GG D 010 Compromiso de confidencialidad (GTH-R-026) Compromiso de integridad y ética (GTH-R-033) 	Si	100%	* El líder del proceso anualmente realiza una evaluación de conocimiento para medir la competencia del personal, adicionalmente el personal adscrito al laboratorio firma el compromiso de confidencialidad, y compromiso de integridad y ética.
		Inequidad en la programación de los trabajos a favor de Funcionarios.	<ul style="list-style-type: none"> Programación de Turnos Mensual del Personal GTH-R-039. 	Si	100%	* El laboratorio reporta los turnos y las horas extras en los formatos establecidos con debidas autorizaciones
		Desvío y/o pérdida de recursos físicos y económicos de Empresas Públicas de Armenia ESP a favor de particulares	<ul style="list-style-type: none"> Revisión periódicas por medio de Actas contra el inventario de maquinaria, equipos, insumos y materiales Revisión de los consumos de insumos por medio de: Control Gasto de Cloro y Tambores. GCT-R-020. Control de Insumos. GCT-R-023 Inventarios Lista de chequeo de entrega de Turnos 	Si	100%	* El laboratorio cuenta con con su debido cronograma de mantenimiento de los equipos donde reposan las hojas de vida de cada uno de ellos con las revisiones respectivas.
			<ul style="list-style-type: none"> Aplicación de las directrices establecidas en los procesos para el control de uso de maquinaria, equipos y consumo insumos y materiales de la empresa. 	Si	100%	* Por medio de las salidas de almacén, el proceso verifica control de insumos e inventarios.
	<ul style="list-style-type: none"> Autorizaciones escritas de salida de equipo y maquinaria al personal de vigilancia privada. 	Si	100%	* Cuando el proceso requiere dar salida a algún equipo en campo el líder de laboratorio, solicita por medio de oficio la autorización y salida de los mismos.		

Subcomponente	Responsable	Riesgo	Actividad	Actividades cumplidas	%Avance	Observaciones Primer Informe 2019
PLANEACIÓN CORPORATIVA		Generación de resultados de Auditorías Externas poco eficaces y fables para el mejoramiento del Sistema de Gestión Integrado y la Empresa	<ul style="list-style-type: none"> Brindar acompañamiento en todas las etapas de la Auditoría al personal del ente certificador o Acreditador contratado. Cumplimiento de Procedimiento establecido para las Auditorías. Calificación del servicio prestado Levantamiento de Hallazgos presentados Generación y seguimiento de Planes de Mejoramiento con las oportunidades de Mejora Reportadas. 	Si	100%	<ul style="list-style-type: none"> En el primer cuatrimestre se desarrollaron 3 auditorías: Auditoría Interna de Laboratorio de Calibración de Medidores Realizada por la Empresa S&G Soluciones y Gestión Ejecutada en los días 8 y 9 de febrero del 2019 Objetivo Auditoría Interna en la Norma NTC ISO/IEC 17025 Auditoría Externa a los 20 Procesos del Sistema de Gestión de Calidad Realizada por ICONTEC Ejecutada en los días 20 al 29 de Marzo del 2019 Objetivo Auditoría Externa en la Norma NTC ISO 9001:2015 Auditoría de vigilancia a la Acreditación del Laboratorio de Ensayo de Calidad de agua Realizada por ONAC Organismo Nacional de Acreditación Colombiano Ejecutada en los días 8 y 9 de Abril del 2019 Objetivo Auditoría de vigilancia a la Acreditación en la Norma NTC ISO/IEC 17025 24 Auditores en el Sistema de Gestión de Calidad Norma NTC ISO 9001:2015 Certificados por ICONTEC en el año 2018
		Alterar la información con el fin de presentar resultados satisfactorios	<ul style="list-style-type: none"> Actas e informes: Seguimiento y monitoreo de metas Reporte de Hoja de vida de indicadores Mesas de Trabajo con los responsables. Informes de Gestión. Informe General de Auditoría del Sistema de Gestión Integrado. Revisión por la Dirección 	Si	100%	<ul style="list-style-type: none"> Mediante CICCI del día del 15 de enero de 2019 se realizó la presentación del seguimiento del plan de acción 2018 haciendo énfasis en las metas que al 31 de diciembre de 2018 se encontraban en un rango de variación entre 0 y 59 % (no) siendo necesario suscribir el siguiente compromiso: Envío de las acciones correctivas por incumplimiento de las metas al proceso de análisis y mejora. Con el fin de obtener resultados satisfactorios en el cumplimiento de las metas. En relación a las metas de trabajo realizadas con los procesos durante el mes de febrero (15 de febrero de 2019) la gerencia general realizaron seguimiento a las acciones adelantadas por los procesos para garantizar un avance satisfactorio a las metas del plan de acción 2019 y aquellas establecidas en el plan de desarrollo municipal, adicional a lo anterior en la reunión del CGD llevada a cabo el día 05 de abril de 2019 en proposiciones y varios se trató el tema relacionado con la ejecución del presupuesto de inversión al 31 de marzo de 2019. En cuanto a los informes de gestión , se realizó la consolidación y publicación de este con corte al 31 de diciembre de 2018, en la página WEB de EPA ESP, en el aplicativo SIA, y demás partes interesadas de igual manera dando respuesta a la circular 0171 se consolidó y se envió informe general sobre la inversión con corte a 28 de febrero de 2019. A principio de año se solicita la hoja de vida del indicador en donde los procesos que tienen algún cambio lo registren ante el proceso. Por medio de Circular informativa DPC-004 del 01 de abril del 2019, en donde se solicita el reporte de los indicadores de gestión con la periodicidad y plazo de entrega de datos fuente a más tardar 10 días después de la fecha con el fin de presentar el informe en gerencia general.
		Incumplimiento de las directrices establecidas en el Sistema de Gestión Ambiental	<ul style="list-style-type: none"> Fichas ambientales aplicables en las obras de Acueducto y Alcantarillado GPT R.001 Aplicación, Seguimiento y Control de Fichas Ambientales en Obras de Infraestructura de Acueducto y Alcantarillado GPT R.003 Inspecciones Ambientales en obras de Acueducto y Alcantarillado DPC R.011 Actas de Mesas Ambientales Matriz de Identificación y Evaluación de Aspectos e Impactos Ambientales DPC MA.003 Matriz de requisitos Legales DPC MA.004 	Si	100%	<ul style="list-style-type: none"> A la fecha no se han hecho solicitudes de fichas ambientales, por parte de los procesos al apoyo en el seguimiento al cumplimiento de las acciones establecidas en las fichas, debido a que los contratos de obras se encuentran en etapa pre-contractual. Las mesas ambientales se realizan de manera trimestral y se tiene previsto realizarla a finales del mes de abril de 2019. En el SGI se encuentra relacionadas las matrices correspondientes a Identificación y Evaluación de Aspectos e Impactos Ambientales DPC MA.003 En cuanto a la Matriz de requisitos Legales DPC MA.004 se puede manifestar que la empresa esta en un cumplimiento del 95% en la normatividad ambiental
GESTIÓN RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE DE AGUAS RESIDUALES		Desvío y/o pérdida de recursos físicos y económicos de Empresas Públicas de Armenia ESP a favor de particulares	<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento a los vehículos así: Vehículo de Succión - Presión: Orden de limpieza de Redes y Sumideros Carro Succión - Presión GRT-R-003 Retroscaavadora y Bobcat: Orden de Trabajo Cuadrillas' GRT-R-007 Bitácora Vigilancia Portera 	Si	100%	<ul style="list-style-type: none"> Desde Noviembre de 2018 la entidad no cuenta con el vehículo de Succión por fallas mecánicas. El proceso cuenta con el documento GRTAR-R-011 donde se lleva el control de salida e ingreso de bocan-retroexcavadora. Otra manera de llevar el control de los vehículos es por medio del formato "Orden de Trabajo Cuadrillas" GRT-R-007 donde se evidencia donde se encuentra el vehículo. En la caseta de la entrada de la sede cobocnes se lleva un control por parte del vigilante la entrada y salida de los carros.
		Inequidad en la programación de los trabajos a favor de Funcionarios.	<ul style="list-style-type: none"> Instructivo Notificación al Usuario GRT-I-003 Registro Orden Daños de Alcantarillado GRT-R-015 Registro Orden de Trabajo Cuadrillas GRT R-007 	Si	100%	El proceso cuenta con el debido instructivo para notificar al usuario , se notifica el usuario por medio de un oficio el día de la domiciliación.
			<ul style="list-style-type: none"> Programación de Turnos Mensual del Personal GTH-R-039. La aprobación del Reporte de Tiempo Extra y Suplementario GHT R.038, por los Subgerente antes de enviarlas a Nomina 	Si	100%	<ul style="list-style-type: none"> El líder del proceso reporta por medio de un memorando a la subgerencia de aguas el reporte de horas extras , en el caso de que un operario realice una labor adicional, ya que no es muy frecuente.
GESTIÓN TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES		Possibilidad de alterar información para favorecer intereses particulares.	<ul style="list-style-type: none"> Realizar supervisión permanente de las actividades que realiza el personal Mejorar la competencia del Personal No aplicación de controles para firmar los conceptos Realizar control permanentes de los informes de ensayos 	Si	100%	<ul style="list-style-type: none"> Se realiza supervisión permanente a las actividades que realiza el personal y se realiza acompañamiento al personal Operativo de GTAR en la realización de sus actividades diarias. Donde reportan evidencias fotográficas. Una vez terminadas las labores diarias programadas de mantenimiento de colectores se diligencia la respectiva orden de trabajo en la cual se explica la labor a realizar, los resultados de la labor y las observaciones pertinentes.
		Inequidad en la programación de los trabajos a favor de Funcionarios.	<ul style="list-style-type: none"> Programación de Turnos Mensual del Personal GTH-R-039. La aprobación del Reporte de Tiempo Extra y Suplementario GHT R.038, por los Subgerente antes de enviarlas a Nomina 	Si	100%	<ul style="list-style-type: none"> Programación de Turnos Mensual del Personal GTH-R-039. Para el primer trimestre del año 2019 no se programaron trabajos en el proceso GTAR que implique horas extras. La aprobación del Reporte de Tiempo Extra y Suplementario GHT R.038, por los Subgerente antes de enviarlas a Nomina Para el primer trimestre del año 2019 no se programaron trabajos en el proceso GTAR que implique horas extras.
		Desvío y/o pérdida de recursos físicos y económicos de Empresas Públicas de Armenia ESP a favor de particulares	<ul style="list-style-type: none"> Revisión periódicas por medio de Actas contra el inventario de maquinaria, equipos, insumos y materiales Aplicación de las directrices establecidas en los procesos para el control de uso de maquinaria, equipos y consumo insumos y materiales de la empresa. Autorizaciones escritas de salida de equipo y maquinaria al personal de vigilancia privada. 	Si	100%	<ul style="list-style-type: none"> Revisión periódicas por medio de Actas contra el inventario de maquinaria, equipos, insumos y materiales. Con los operarios adscritos al proceso GTAR se realiza revisión mensual de herramienta asignada al proceso. Aplicación de las directrices establecidas en los procesos para el control de uso de maquinaria, equipos y consumo insumos y materiales de la empresa. Se realiza solicitud al Almacén de materiales a implementar en las labores a ejecutar. Autorizaciones escritas de salida de equipo y maquinaria al personal de vigilancia privada. No se solicita por parte de Gestión Tratamiento Aguas Residuales el uso de equipo y maquinaria en el primer trimestre del año 2019.
		Conflicto de interés de los funcionarios para el cumplimiento de requisitos exigidos por EPA ESP. -Direccionados a favorecer a terceros	<ul style="list-style-type: none"> Revisión periódica del inventario de usuarios especiales. Análisis de parámetros de contaminación. Lista de Chequeo de los usuarios. Visitas y seguimiento. Análisis y valoración de monitoreos. Visitas y seguimiento. Los usuarios sujetos al cumplimiento de requisitos para el tratamiento de vertimientos especiales. 	Si	100%	<ul style="list-style-type: none"> Para este ítem se realiza: Revisión periódica del inventario de usuarios especiales. Análisis de parámetros de contaminación. Lista de Chequeo de los usuarios. Visitas y seguimiento. Análisis y valoración de monitoreos. Visitas y seguimiento. Los usuarios sujetos al cumplimiento de requisitos para el tratamiento de vertimientos especiales.
			<ul style="list-style-type: none"> Revisión periódica del inventario de usuarios especiales. Análisis de parámetros de contaminación. Lista de Chequeo de los usuarios. Visitas y seguimiento. Análisis y valoración de monitoreos. Visitas y seguimiento. Los usuarios sujetos al cumplimiento de requisitos para el tratamiento de vertimientos especiales. 	Si	100%	<ul style="list-style-type: none"> Para este ítem se realiza: Revisión periódica del inventario de usuarios especiales. Análisis de parámetros de contaminación. Lista de Chequeo de los usuarios. Visitas y seguimiento. Análisis y valoración de monitoreos. Visitas y seguimiento. Los usuarios sujetos al cumplimiento de requisitos para el tratamiento de vertimientos especiales.

Anexo 2 Componente Política de racionalización de los Trámites

Subcomponente	Responsable	Riesgo	Actividad	Actividades cumplidas	%Avance	Observaciones Primer Informe 2019
Subcomponente	Responsable	Nombre del Trámite o Procedimiento Administrativo (Servicio)	Acciones específicas programadas para la racionalización de los Trámites	Actividades cumplidas	%Avance	Observaciones Primer Informe 2019
GESTIÓN CONTROL DE PERDIDAS		Construcción de Acometidas de Acueducto nueva o reposición	<ul style="list-style-type: none"> Mantener actualizado los requisitos en medio físico y magnético en el Sistema de Gestión Integrado. Enviar a publicar a la página Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos". 	Si	100%	Se evidencia por medio de acta de reunión del 20 de febrero de 2019, donde los trámites y servicios se encuentran en proceso de publicación.
		Retiro e Instalación de Medidores	<ul style="list-style-type: none"> Se tienen establecidos y publicados los requisitos en el Sistema de Gestión Integrado. Actualizar cuando se requiere la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTC-R-005. Enviar al Profesional de la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones. Encargado de la publicación en el SUIIT. 	Si	100%	Si el procedimiento se encuentra registrado en la página WEB EPA ESP
		"Independización de servicios públicos"	<ul style="list-style-type: none"> Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTC-R-005. Enviar al Profesional encargado de la publicación en el SUIIT de la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones. 	Si	50%	
		"Instalación temporal del servicios públicos"	<ul style="list-style-type: none"> Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTC-R-005. Enviar al Profesional encargado de la publicación en el SUIIT de la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones. 	Si	50%	Se evidencia por medio de acta de reunión del 20 de febrero de 2019, donde los trámites y servicios se encuentran en proceso de publicación.
DIRECCIÓN COMERCIAL		Facilidades de pago para los deudores de obligaciones tributarias con Empresas Publicas Armenia ESP.	<ul style="list-style-type: none"> Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTC-R-005. Enviar al Profesional encargado de la publicación en el SUIIT de la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones. 	Si	100%	Se evidencia actualización de hoja tramite de servicios DTC-R-005 así mismo se evidencia que la dirección TIC la actualizo en la página web.
		"Expedición de Certificación de paz y salvo de la factura"	<ul style="list-style-type: none"> Mantener actualizado los requisitos en medio físico y magnético en el Sistema de Gestión Integrado. Enviar a publicar a la página Web. Generar Certificación de paz y salvo de la factura cumpliendo con los requisitos exigidos. 	Si	100%	Se evidencia actualización de hoja tramite de servicios DTC-R-005 así mismo se evidencia que la dirección TIC la actualizo en la página web.
		Cambio de la clase de uso de un inmueble al cual se le presta el servicio público	<ul style="list-style-type: none"> Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTC-R-005. Enviar al Profesional encargado de la publicación en el SUIIT de la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones. 	Si	100%	Se evidencia actualización de hoja tramite de servicios DTC-R-005 así mismo se evidencia que la dirección TIC la actualizo en la página web.
		"Cambio en la factura de servicio público"	<ul style="list-style-type: none"> Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTC-R-005. Enviar al Profesional encargado de la publicación en el SUIIT de la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones. 	Si	100%	Se evidencia actualización de hoja tramite de servicios DTC-R-005 así mismo se evidencia que la dirección TIC la actualizo en la página web.
		"Suspensión de servicio público"	<ul style="list-style-type: none"> Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTC-R-005. Enviar al Profesional encargado de la publicación en el SUIIT de la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones. 	Si	100%	Se evidencia actualización de hoja tramite de servicios DTC-R-005 así mismo se evidencia que la dirección TIC la actualizo en la página web.
		"Restablecimiento de servicio público"	<ul style="list-style-type: none"> Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTC-R-005. Enviar al Profesional encargado de la publicación en el SUIIT de la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones. 	Si	100%	Se evidencia actualización de hoja tramite de servicios DTC-R-005 así mismo se evidencia que la dirección TIC la actualizo en la página web.
DIRECCIÓN JURIDICA Y SECRETARIA GENERAL		Expedición de Certificado de Contratos	<ul style="list-style-type: none"> Mantener actualizado los requisitos en medio físico y magnético en el Sistema de Gestión Integrado. Enviar a publicar a la página Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos". 	Si	100%	En la página WEB de la entidad se encuentra la Expedición de certificado de contratos, en el link Otros Procedimientos Administrativos.
DIRECCIÓN TIC		Todos los Trámites y Servicios que se realizan en Empresas Publicas de Armenia ESP	<ul style="list-style-type: none"> Recibir la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios", realizar diligenciamiento en el SUIIT, para su publicación 	Si	100%	EL proceso se encarga de recibir la hoja de vida de trámites y servicios para realizar su publicación
GESTION DE ASEO		Recolección de Residuos Especiales	<ul style="list-style-type: none"> Se tienen establecidos y publicados los requisitos en el Sistema de Gestión Integrado. Actualizar cuando se requiere la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTC-R-005. Enviar al Profesional de la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones. Encargado de la publicación en el SUIIT. 	Si	100%	
		Expedición del certificado de Servicio de Aseo para eventos y espectáculos masivos	<ul style="list-style-type: none"> Se tienen establecidos y publicados los requisitos en el Sistema de Gestión Integrado. Actualizar cuando se requiere la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTC-R-005. Enviar al Profesional de la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones. Encargado de la publicación en el SUIIT. 	Si	100%	
		Especificaciones Técnicas para la construcción de unidades de almacenamiento de Residuos Sólidos	<ul style="list-style-type: none"> Actualizar cuando se requiere la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTC-R-005. Enviar al Profesional de la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones. Encargado de la publicación en el SUIIT. 	Si	100%	Los Trámites correspondientes a los procedimientos administrativos del proceso de gestión de aseo se encuentran en la página web Oficial de EPA ESP.
		Requisitos para la instalación en calidad de préstamo de contenedores de propiedad de EPA ESP	<ul style="list-style-type: none"> Actualizar cuando se requiere la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTC-R-005. Enviar al Profesional de la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones. Encargado de la publicación en el SUIIT. 	Si	100%	
		Requisitos para expedición del certificado de asistencia a capacitación por Compromiso Ambiental	<ul style="list-style-type: none"> Mantener actualizado los requisitos en medio físico y magnético en el Sistema de Gestión Integrado. Enviar a publicar a la página Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos". 	Si	100%	
GESTION DEL TALENTO HUMANO		Expedición de Certificado de Tiempo de Servicio (Certificados Laborales)	<ul style="list-style-type: none"> Mantener actualizado los requisitos en medio físico y magnético en el Sistema de Gestión Integrado. Enviar a publicar a la página Web Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos". 	Si	100%	En la página WEB de la entidad Se encuentra en otros trámites y servicios registrado los requisitos para la expedición de certificados laborales.

Subcomponente	Responsable	Riesgo	Actividad	Actividades cumplidas	%Avance	Observaciones Primer Informe 2019
GESTIÓN PLANEACIÓN TÉCNICA		"Viabilidad y Disponibilidad de Servicios Públicos"	<ul style="list-style-type: none"> • Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. • Enviar al Profesional encargado de la publicación en el SUT de la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. 	Si	100%	En la página Web de la entidad en otros trámites y servicios se puede evidenciar la información referente al proceso
		"Conexión a los servicios públicos"	<ul style="list-style-type: none"> • Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. • Enviar al Profesional encargado de la publicación en el SUT de la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. 	Si	100%	
		Solicitud de aprobación y liquidación de planos en proyectos de construcción	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener actualizado los requisitos en medio físico y magnético en el Sistema de Gestión Integrado. • Enviar a publicar a la página Web 	Si	100%	
LABORATORIO Y CALIBRACIÓN DE MEDIDORES		Solicitud de Calibración de Medidores	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener actualizado los requisitos en medio físico y magnético en el Sistema de Gestión Integrado. • Enviar a publicar a la página Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos". 	Si	100%	En la página web de la entidad , en otros trámites administrativos se encuentra montado la solicitud de calibración de medidores.
LABORATORIO DE ENSAYO DE CALIDAD DEL AGUA		Caracterización de agua tratada	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener actualizado los requisitos en medio físico y magnético en el Sistema de Gestión Integrado. • Enviar a publicar a la página Web 	Si	100%	El proceso se encarga de enviar información al proceso de Gestión Distribución para el Cálculo del IRCA, el cual se encuentra en la página web de la entidad.
GESTIÓN RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE DE AGUAS RESIDUALES		Inspección de Redes con Equipo de Video.		Si	100%	En el SGI se mantiene actualizado la información pertinente al proceso
		Actividades de limpieza de redes con el vehículo de presión - succión.	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener actualizado los requisitos en medio físico y magnético en el Sistema de Gestión Integrado. • Enviar a publicar a la página Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos". 	Si	100%	En la la Pagina Web de la entidad en otros procedimientos se encuentran las actividades relacionadas del proceso
		Reposición de Acometidas domiciliarias de alcantarillado.				
GESTIÓN TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES		Expedición Concepto favorable del vertimiento realizado a la red de alcantarillado	<ul style="list-style-type: none"> • Se tienen establecidos y publicados los requisitos en el Sistema de Gestión Integrado • Se tienen publicado el trámite en el Portal del Estado en "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos". • Actualizar cuando se requiera la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. • Enviar al Profesional de la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones. Encargado de la publicación en el SUT 	Si	50%	Por medio de acta del 27 de Febrero de 2019 se evidencia que el trámite se encuentra en proceso de publicación por parte del proceso en la página WEB de EPA ESP.

Anexo 3 Rendición de cuentas

Subcomponente	Responsable	Riesgo	Actividad	Actividades cumplidas	%Avance	Observaciones Primer Informe 2019	
Subcomponente	Responsable Publicación	Objetivo	Meta	Actividades cumplidas	%Avance	Observaciones Primer Informe 2019	
DIRECCIÓN COMUNICACIONES		Generar mecanismos y estrategias para la comunicación permanente con los Clientes Internos y Externos sobre las actuaciones y novedades presentados en los Servicios Públicos Domiciliarios prestados por Empresas Publicas de Armenia ESP	Una (1) campaña orientada a destacar aspectos importantes y significativos para el cliente interno de EPA ESP	Si	100%	Se realizo una campaña denominada Embajadores EPA la cual busca forzar la imagen interna EPA ESP.	
			Creación de dos (2) campañas al año (1 semestral) orientadas al cliente interno	Si	100%		
			Realizar 12 videos durante el año de la participación de Empresas Publicas de Armenia ESP, en eventos interinstitucionales	Si	100%	Se han realizado hasta el momento se han realizado 4 videos de convenios interinstitucionales	
			Una (1) campaña anual que incluya comunicación ATL y BTL que permita fortalecer el sentido de pertenencia por la ciudad, desde los diferentes procesos de Aseo y Uso eficiente y ahorro del agua	Si	100%	En el momento el proceso se encuentra en el diseño de esta campaña	
			Vinculación de 15 medios de comunicación durante la vigencia para difundir los programas, planes, proyectos de EPA ESP	Si	100%	En el momento se cuentan con 14 medios de comunicación para la difusión de programas	
			Realizar 3 campañas al año que permitan generar conciencia y corresponsabilidad ciudadana frente al uso de los bienes públicos	Si	100%	El proceso se encuentra en el diseño de estas campañas	
			Emisión de 170 boletines de prensa a través de correo electrónico, página web y redes sociales	Si	100%	En este cuatrimestre se han registrado 52 boletines informativos	
			Ejecución de 12 videos periodísticos por año que permitan evidenciar noticias de EPA ESP	Si	100%	Se han realizado hasta el momento se han realizado 6 videos periodísticos	
			Crear una cuenta de Flickr de EPA ESP con una capacidad de 120 imágenes contramarcadas que permita almacenar, ordenar, buscar y compartir fotografías o videos en línea, preservando los derechos de autor de la empresa.	Si	100%	EPA ESP ya cuenta con una cuenta de Flickr, en el momento ya se estan registrando las imagenes.	
			Aumentar en un 10% el número de seguidores de Facebook en forma orgánica, fortalecer las otras redes sociales propias (Twitter, Instagram, YouTube) y el número de visitas al portal www.epa.gov.co en el 2019	Si	100%	El proceso ha cumplido con las expectativas de aumento de numeros de seguidores en las redes sociales.	
			Publicar cuatro (4) encuestas donde las partes interesadas den a conocer sus apreciaciones según los Servicios y/o trabajos ejecutados por los procesos de la Empresa	Si	100%	Si en la pagina Web de la entidad se encuentra registrada la primera encuesta realizada	
			Crear una estrategia de comunicación digital a través de monitores/televisores que permitan disminuir el uso de papel y ser más eficientes con la comunicación	Si	100%	Se ha realizado una campaña llamada conoce tu factura, y adicionalmente se encuentra en diseño una para el aplicativo VIVE EPA.	
			Difundir 100% de los informes de avance de los Planes y Programas de EPA ESP	Si	100%	En la pagina web se encuentran publicados todos los informes de interes hasta el momento.	
			Consolidación y publicación del seguimiento al Componente de servicios públicos del Plan de Desarrollo y Plan de Acción	Difundir 100% de los informes de Rendición de Cuentas de EPA ESP	Si	100%	
			Implementar mecanismos y estrategias que incentiven el dialogo entre Empresas Publicas de Armenia ESP, y la ciudadanía	100% de Informes de Audiencia de Rendición de Cuentas Públicas	Si	100%	
Realizar una encuesta de la Satisfacción del Cliente en las acciones ejecutadas por los procesos	Si	100%		En la pagina web se encuentran publicado la rendición de cuentas por parte de EPA ESP			
Incentivar la participación de los Clientes Internos, Usuarios y partes interesadas para la participación en la Rendición de Cuentas	Sensibilización los Clientes Internos, Usuarios y Partes Interesadas para la participación activa en la Rendición de Cuentas de Toda la Alcaldía	Si	100%				
Realizar el diagnóstico y la evaluación de la Audiencia de Rendición Pública Publicar las conclusiones obtenidas posteriores a la rendición	Publicación de evaluación de la Rendición de Cuentas de la Alcaldía de Armenia donde se incluye Empresas Publicas de Armenia ESP	Si	100%				

Subcomponente	Responsable	Riesgo	Actividad	Actividades cumplidas	%Avance	Observaciones Primer Informe 2019
Subcomponente	Proceso	Mecanismo de atención al cliente	Acciones específicas para mejorar la atención al Cliente	Actividades cumplidas	%Avance	Observaciones Primer Informe 2019
Anexo 4 Mecanismos para mejorar la atención al Ciudadano	TODOS LOS PROCESOS	Procedimiento de Tratamiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Solicitudes de Información y/o Sugerencias (PQRDS)	Realizar la actualización cuando se requiera del procedimiento Tratamiento de Peticiones, Quejas, reclamos, Denuncias, Solicitudes de información y/o Sugerencias	Si	100%	En el primer cuatrimestre del año se han totalizado 1156 PQRDS de las cuales el aplicativo identifica 1039 finalizados, 30 cancelados, 19 por vencer y 68 vencidos (En muchos casos son contestados en los tiempos, pero no finalizados en el sistema). De igual se puede percibir que en un gran número de PQRDS se contestan a tiempo, Sin embargo es importante ir actualizando al personal encargado de hacer tramites en los diferentes procesos para evitar estos inconvenientes; cabe resaltar que EPA ESP ha realizado esfuerzos significativos para canalizar las PQRDS por los diferentes medios digitales (Facebook-Página web(mesa de ayuda), aplicativo de la play Store), y con esto permitir en tiempo real conocer las distintas inquietudes y manifestaciones de los grupos de interés con el objeto de fortalecer el servicio.Cabe anotar que cada día hay más compromiso por parte de los líderes de los procesos por cumplir con los terminos ley para atender estas solicitudes.
			La implementación de la Mesa de Ayuda para que fuera un servicio WEB y así evitar el desplazamiento del usuario y a su vez quedara el rastro o evidencia de la solicitud	Si	100%	
			Se implemento un sistema de PQRDS de acuerdo con la normatividad vigente que permite la atención de los requerimientos de los ciudadanos, la generación de radicado, seguimiento y control del Tiempo de respuesta bajo los lineamientos de Gobierno Digital	Si	100%	
		Atención de PQRDS	Realizar seguimiento permanente a los términos de los PQRDS enviados a los distintos procesos para evitar los silencios administrativos que se generan por incumplimiento Legales	Si	100%	
			Dar las respuestas oportunas a los PQRDS enviados a los distintos procesos para evitar los silencios administrativos que se generan por incumplimiento Legales y realizar el cierre de las acciones en el aplicativo ventanilla Única	Si	100%	
			Dar las respuestas oportunas a los PQRDS direccionados en medio digital a los líderes de los Procesos encargándose del control de las actividades propuestas y dando cumplimiento a los términos legales.	Si	100%	
			Los usuarios que cuenten con la aplicación pueden utilizar esta herramienta para enviar una PQRDS Se realizara una mayor divulgación de los Mecanismos establecidos	Si	100%	
			Realizar mayor divulgación de los Mecanismos establecidos para mejorar la atención al Usuario	Si	100%	
		Capacitación de los funcionarios que Atienden al Usuario en temas relacionados para su mejora continua	Generación de espacios para la Mejora continua en la Atención de los Usuarios	Si	100%	
		DIRECCIÓN FINANCIAMIENTO	Pago de Facturas de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	Realizar mayor divulgación de los Mecanismos establecidos para mejorar la atención al Usuario en lo concerniente a los Pagos de la Factura	Si	

Subcomponente	Responsable	Riesgo	Actividad	Actividades cumplidas	%Avance	Observaciones Primer Informe 2019
Subcomponente	Proceso	Información	Acciones específicas para mejorar el acceso a la información	Actividades cumplidas	%Avance	Observaciones Primer Informe 2019
Anexo 5 Mecanismos para la transparencia y acceso a la información	GESTIÓN DE ASEO	Horarios de Recolección y Transporte de Residuos Sólidos domiciliarios	Implementación de filtros para que el usuario fácilmente ubique su comuna, su barrio.	Si	100%	En la página Web se encuentra publicado los horarios de recolección - transporte y barrio cada uno está identificado por comunas, días y horario de frecuencia, en donde el usuario puede acceder e identificar fácilmente su información de interés.
		Horarios de Barrio y Limpieza de vías y Áreas Públicas	Publicar los horarios de barrio. Implementación de filtros para que el usuario fácilmente ubique su comuna, su barrio.	Si	100%	
	SUBGERENCIA DE AGUAS	Plan de Contingencia de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	Normalizar el Plan de Contingencia de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo Socialización del plan de contingencia al Interior de la Empresa	Si	100%	EPA ESP cuenta con los siguientes planes de contingencia para los siguientes eventos: *Procedimiento Plan de Contingencia por contaminación en Tanques de Almacenamiento. * Plan de Contingencia "Actuación en evento de Terrorismo". * Plan de Contingencia "Actuación en evento de contaminación o alteración de la calidad del agua en la fuente abastecedora (Bocatoma). * Plan de Contingencia "Contaminación en Tanques de Almacenamiento". * Plan de Contingencia "Deslizamiento en Bocatoma". * Plan de Contingencia "Contaminación y/o Alteración en la Calidad del Agua en Planta de Tratamiento". * Plan de Contingencia "Fuga de Cloro en Planta de Tratamiento". * Plan de Contingencia "Actuación en evento de contaminación o alteración de la calidad del agua en la Línea de Conducción". * Plan de Contingencia "Racionamiento y Uso de Tanques de Almacenamiento". * Plan de Contingencia "Obstrucción y Colapso de la Red de Distribución". * Plan de Contingencia "Desabastecimiento de Agua".
	DIRECCIÓN COMUNICACIONES	Comunicar a la comunidad Las novedades presentadas en los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo (Ejecución de Obras, datos, suspensiones, modificación de horarios de prestación de los servicios, racionamientos, etc.)	Implementar mecanismos y estrategias para mejorar la información con las distintas actividades desarrolladas en el proceso	Si	100%	Por medio de las red social Facebook -medios de comunicación por la página Web de la entidad y en el aplicativo VIVE Epa, se sacan las diferentes novedades de los servicios que presta la entidad.
	TODOS LOS PROCESOS	Tramites y Servicios Ejecución de trámite y Procedimiento Administrativo concernientes a la prestación de los Servicios de Acueducto Alcantarillado, Aseo y Áreas administrativas.	* Realizar actualización de la "Hoja de Vida de Tramites y Servicios" DTIC-R-005 * Enviarla al Área de TIC para la publicación en el Portal del Estado. * Ejecutar las acciones necesarias para la Publicación en el portal de Estado Colombiano	Si	100%	* Se cuenta con el documento DTIC-R-005 "Hoja de Vida de Tramites y Servicios" Donde todo los procesos diligencian el cambio requerido en el portal del estado
	GESTIÓN Y RECOLECCIÓN DE AGUAS RESIDUALES	Requisitos para: La prestación de servicios de: * Inspección de redes con equipo de video, * Actividades de limpieza con vehículo a presión, * Reposición de acometidas domiciliarias de alcantarillado.	Mantener una constante revisión y actualización de la información publicada	Si	100%	* En la página web de EPA ESP se encuentran los requisitos para la prestación de los diferentes servicios que presta la entidad.
	DIRECCIÓN JURIDICA	Requisitos para: La expedición de Certificados de Contratos	Mantener una constante revisión y actualización de la información publicada	Si	100%	En la página web de la entidad se encuentra registrado los requisitos para la expedición de certificados de contratos
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Requisitos para: La expedición de Certificados de Tiempo de Servicio (Certificados Laborales)	Mantener una constante revisión y actualización de la información publicada	Si	100%	En la página web de la entidad se encuentra registrado los requisitos para la expedición de certificados laborales

Después de la publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, durante el respectivo año de vigencia, se podrán realizar los ajustes y las modificaciones necesarias orientadas a mejorarlo. Los cambios introducidos deberán ser motivados, justificados e informados a la oficina de control.

Atentamente,



Carlos Alberto Castillo Escobar
 Director Control de Gestión EPA ESP