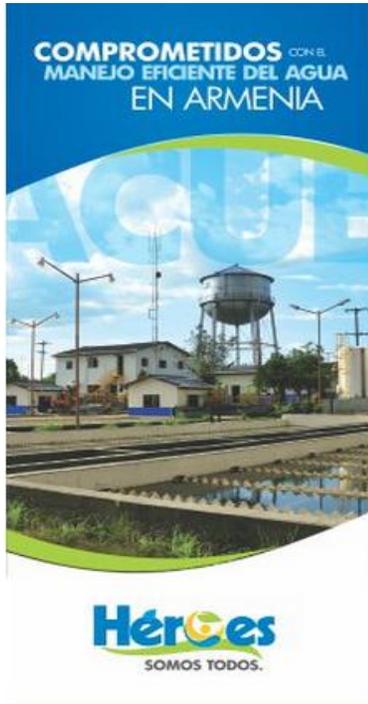


Empresas Públicas de Armenia ESP



*Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano
Resolución Gerencia No. 0163 del 2013*

*Carlos Alberto Hurtado Plazas
Gerente General*

Versión 2

Fecha de Actualización 2014 01 28

Personal Directivo

Gerente General

Carlos Alberto Hurtado Plazas

Director Comercial

Benjamín Fernando Villa Ramírez

Director Jurídico y Secretario General

Javier Roa Restrepo

Director de Financiamiento (e)

Yulieth Duque Molina

Director de Planeación Corporativa

Beatriz Elena Arias González

Subgerencia Administrativa

Diego Ricardo Sterling Agudelo

Subgerencia de Aguas(e)

Luz Elena Patiño Álzate

Subgerencia Técnica

Julio Cesar Escobar Posada

Subgerencia Aseo

Carlos Alberto Montealegre Escobar



Líderes de los Procesos y Gestores

Gestor Captación y Tratamiento (e)
Carlos Eduardo Ríos Gómez

Gestor Distribución
Luz Elena Patiño Álzate

Gestor Recolección y Transporte
Luis Fernando Londoño Londoño

Gestor Tratamiento de Aguas Residuales
Héctor Norbely Vargas Sánchez

Gestor Control Pérdidas
María Teresa Gutiérrez Arbeláez

Gestor Recursos
Francisco Javier Ramos Chica

Gestor Talento Humano (e)
Lina María Salazar Campuzano

Gestor Planeación Técnica
Carlos Eduardo Ríos Gómez

Gestor Aseo
Carlos Alberto Rodríguez León

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

Profesional Especializado (Director Técnico LCM)
Mauricio Javier Zapata Montealegre



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

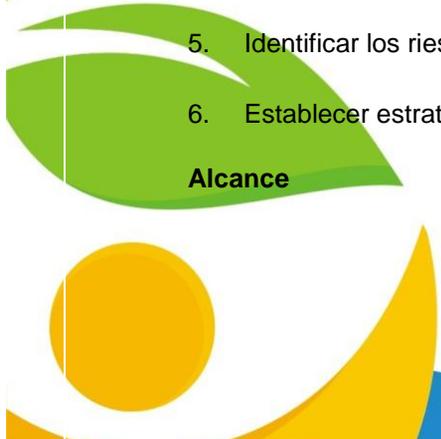
Objetivo General del Plan Anticorrupción

Dar continuidad a las acciones planteadas para orientar el comportamiento de los funcionarios de Empresas Públicas de Armenia ESP., en el ejercicio de sus funciones y la prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo c en el Área de cobertura, trabajando en forma transparente, garantizando la confianza y bienestar, generando acciones para satisfacer las necesidades 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 para 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 y Aseo.
5. Identificar los riesgos, causas y consecuencias con el propósito de generar acciones que eviten o minimicen su ocurrencia.
6. Establecer estrategias y mecanismos anti-trámites para mejorar la atención al usuario.

Alcance



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

Vocabulario

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

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

Reseña histórica

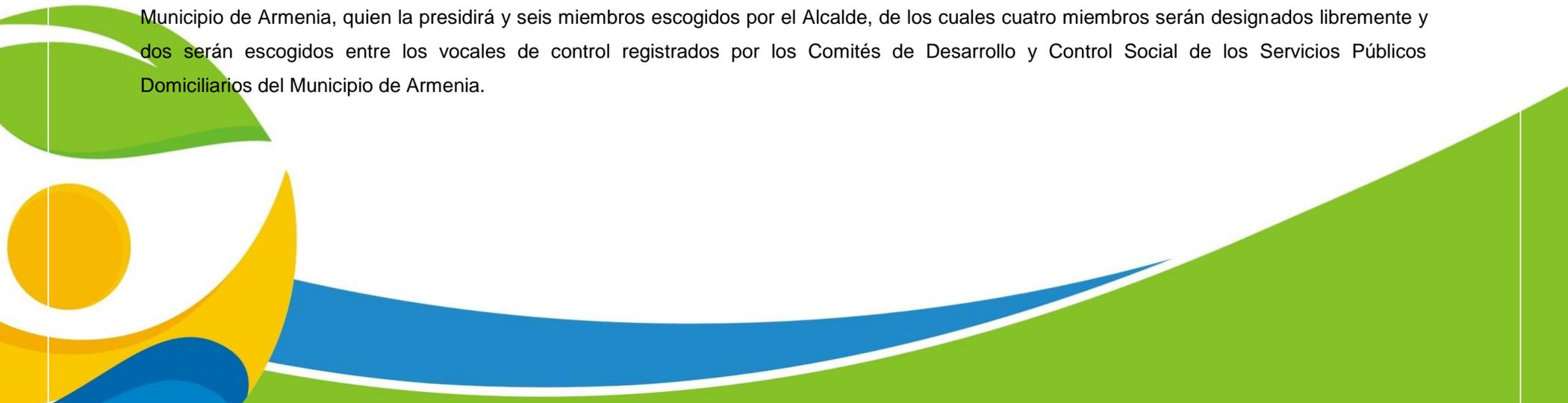
Empresas Públicas de Armenia, fue creada mediante Acuerdo 050 en el año 1940 Por delegados del Departamento de Caldas.

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

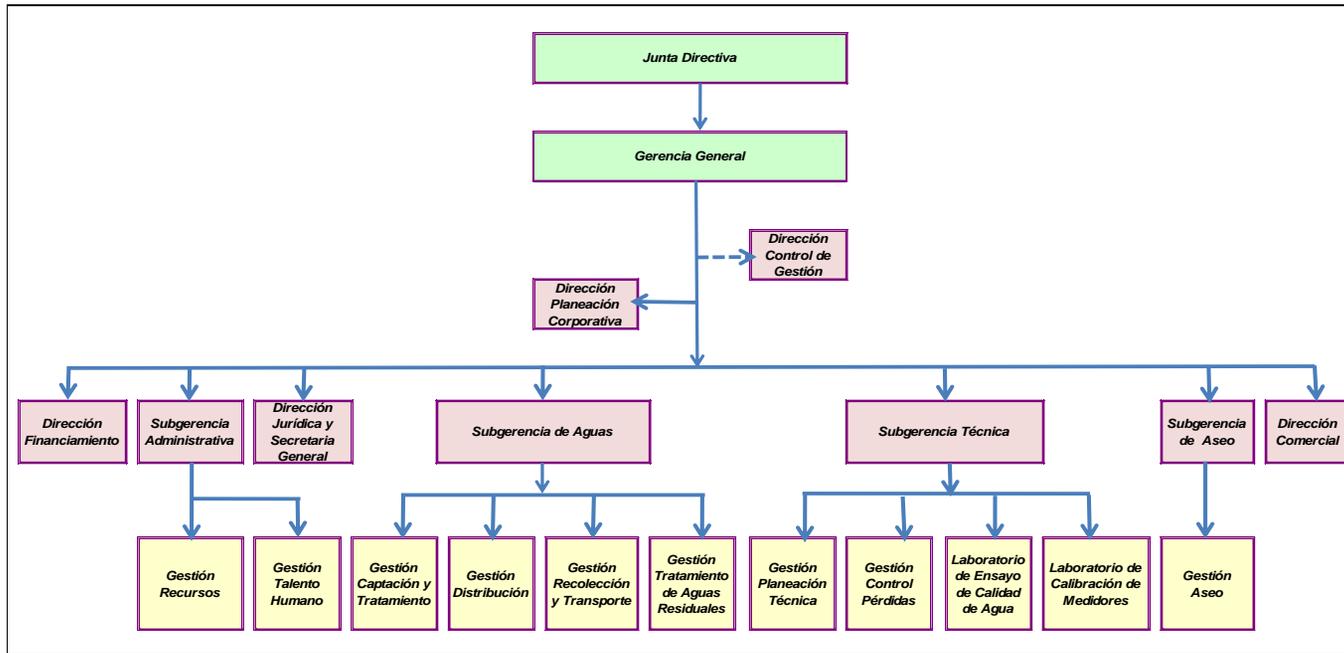
En el año 1996, mediante Acuerdo 011 del Concejo Municipal de Armenia, para efectos de enmarcar a Empresas en la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios y especialmente en lo relativo al régimen de transición previsto por la transformación empresarial, se convierte en Empresa Industrial y Comercial del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

Empresas Públicas de Armenia ESP, es una empresa, dedicada a 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 de Calidad y Operación

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

Objetivos de Calidad

- Satisfacer las necesidades y superar las expectativas de los clientes, a través de la gestión de Peticiones, Quejas, Recursos, Sugerencias y Felicitaciones.
- Mejorar de la infraestructura del Servicio de Acueducto satisfaciendo la demanda actual y futura de la comunidad de Armenia.
- Mejorar de la infraestructura del Servicio de Alcantarillado satisfaciendo la demanda actual y futura de la comunidad de Armenia
- Prestar el Servicio de Aseo satisfaciendo la demanda actual y futura de la comunidad de Armenia.
- Desarrollar estrategias de minimización de los Impactos Ambientales generados en la Prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios y No Domiciliarios.
- Desarrollar estrategias de minimización de los Impactos Ambientales generados en la Prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios.
- Diseñar y desarrollar estrategias de participación comunitaria en la Prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios
- Gestionar y administrar eficientemente los recursos de Empresas Públicas 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.

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 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 dela Gestión Institucional.

- Generar conocimiento o contribuir a su generación, para beneficio de los ciudadanos y habitantes del departamento.
- Aplicar las mejores prácticas administrativas y hacerlas lo suficientemente visibles para permitir el control social ciudadano, y difundir los resultados logrados, dentro de la Estrategia de Transparencia.
- Guardar y proteger la debida reserva, privacidad y confidencia de la información que le sea encomendada y que se le señale con ese carácter.
- Acatar los procedimientos establecidos y recomendar mejoras cuando ellas generen valor agregado para clientes o usuarios y la propia Empresa.
- Evitar intervenir en actividades que puedan disminuir la confianza en la competencia, juicio e integridad operativa.
- Ser justo y amable en la atención a los usuarios, clientes y demás funcionarios de la Empresa.
- Combatir la corrupción en cualquiera de sus manifestaciones denunciando ante las autoridades competentes las situaciones que conozca.
- No utilizar la condición de Funcionario de Empresas Públicas de Armenia ESP, para obtener beneficios, ventajas o lucro a favor personal o el de terceros.
- Usar adecuadamente y proteger diligentemente los bienes y propiedades de Empresas Públicas de Armenia ESP, por considerarse un patrimonio de la sociedad y mantener en adecuado estado de presentación su oficina, archivadores y documentos de trabajo.
- Denunciar los hechos o circunstancias que presuntamente puedan atentar contra los recursos naturales y del ambiente o contra los intereses o propiedades de la Empresa.
- Acompañar con decisión y buena actitud los programas y proyectos que ejecute la Empresa para el mejoramiento de la Gestión Institucional.
- Acatar con respeto las instrucciones impartidas por sus superiores o líderes y responsables de los procesos y/o proyectos en ejecución y acatadas 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.



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

Vigencia 2014		Versión 2		Fecha de Actualización			AA	MM	DD		
							14	1	28		
Unidad Organizativa, Proceso	Acción	Meta	Indicador	Responsables		Fecha de Inicio			Fecha de Terminación		
				Acción	Seguimiento	AA	MM	DD	AA	MM	DD
Componente No. 1 Acciones para el manejo de Riesgos de Corrupción											
Laboratorio de Calibración de Medidores	Seguimiento y control de los resultados de ensayos realizados en LCM Ejecución de auditorías internas y de Aseguramiento de calidad	100% de ensayos realizados en LCM con revisión y aprobación del Director Técnico.	No. de Calibraciones realizados con firma de revisión y aprobación *100 / No total de ensayos realizados mensualmente	Subgerentes Técnico Personal del Laboratorio de Calibración de Medidores	Control de Gestion	14	1	2	15	1	2
		100% de Auditorías Internas programadas realizadas	No. de Auditorías Internas realizadas *100 / No de auditorías internas programadas para LCM								
		100% de Auditorías de Aseguramiento de calidad programadas para LCM realizadas	No. De Auditorías de Aseguramiento de la calidad realizadas *100 / No de auditorías de aseguramiento de calidad programadas para LCM								
	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								
	Seguimiento y control de los documentos y registros de Interventoría a los contratos para inversión en LCM	100% de Interventorías con recibo a satisfacción	No de interventorías realizadas con recibo a satisfacción *100 / No de interventorías asignadas al Director Técnico de LCM								
Dirección Comercial	Verificación aleatoria de las lecturas entregadas para facturar	10% lecturas programadas verificadas con inconsistencias de lectura después de la crítica	No. de lecturas que presentan inconsistencias después de crítica x 100 /No. de lecturas programadas para verificación	Director Comercial Personal encargado de la crítica.							
	Validar consistencia de la Información. Aplicación del Código de Ética	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		No. de descuentos que presenten incumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios Vigentes * 100 / No. Total de descuentos concedidos por mes por mes						
Gestion 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	No de aforos de cantidad de Residuos Sólidos Domiciliarios detectados con mala medición * 100 / 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		• Gestion Aseo • Financiamiento – Costos. • Jurídica y Secretaria General						
Gestion Talento Humano	Para la expedición de un Certificado realizar revisión a la actividad ejecutada comparando el certificado laboral con la hoja de vida	100% de los Certificados solicitados expedidos en forma correcta	No de Certificados expedidos en forma con información correcta * 100 / No de Certificados expedidos	Gestor Talento Humano							
Jurídica y Secretaria General	Capacitación a los líderes de los procesos para la actualización y mejora en el procedimiento contractual	100% de Capacitaciones ejecutadas en actualización y mejora del procedimiento contractual	No de Capacitaciones ejecutadas*100 / No de Capacitaciones Programadas	Jurídica y Secretaria General							
	Realizar socialización del Manual de Contratación enfocada a las causas que originarían una posible Celebración indebida de Contratos e incumplimiento de requisitos formales establecidos.	0% de acciones precontractuales que presente incumplimiento de requisitos establecidos en el Manual de Contratación.	No de acciones precontractuales con documentación que presente incumplimiento de requisitos establecidos * 100 / No Total de acciones precontractuales Presentadas								



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

Vigencia 2014		Versión 2		Fecha de Actualización			AA	MM	DD		
				14			1	28			
Unidad Organizativa, Proceso	Acción	Meta	Indicador	Responsables		Fecha de Inicio			Fecha de Terminación		
				Acción	Seguimiento	AA	MM	DD	AA	MM	DD
Dirección de Financiamiento	Revisión de presupuesto mensual	100% de certificados de la muestra correctas	No. de certificaciones de muestra/ No. de certificaciones correctas	Director de Financiamiento y Profesional de Presupuesto	Control de Gestion	14	1	2	15	1	2
	Revisión periódica por Control Gestión	100% de certificados de la muestra correctas	No de certificaciones de muestra/ No de certificaciones correctas								
Control de Gestion	Aplicación de Mecanismos y procedimientos que permiten realizar seguimiento y control	100% de Auditorias Programadas Ejecutadas	Auditorias de Gestión ejecutadas a los procesos *100 / Auditorias de Gestión programadas	Personal de la Dirección de Control de Gestión	Control de Gestion	14	1	2	15	1	2
		100% de Acciones aplicadas como solución a las recomendaciones	Verificación de toma de acciones generadas en Auditorias por los lideres *100/ Total de Recomendaciones generadas en las Auditorias de Gestión								
	Evaluar Resultados del Plan Anticorrupción.	Numero de seguimientos exigidos por la ley	Informes de resultados de Seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, ejecutados y socializados	Líderes de los Procesos							
Componente No. 2 Estrategia Antitramites											
Comité Antitramites y de Gobierno en Línea	Dar cumplimiento al Plan de Acción Gobierno en Línea Territorial GELT Empresas Públicas de Armenia ESP. 2013 - 2017	Cumplimiento de las Acciones, metas y Fechas Establecidas en cada periodo	No. de Acciones ejecutadas de Plan de Acción Gobierno en Línea Territorial GELT / No de acciones Programa Empresas Públicas de Armenia ESP. 2013 - 2017 No de metas Alcanzadas *100 / No de Metas proyectadas Cumplimiento de Plazos	Comité Antitramites y de Gobierno en Línea Líderes de los Procesos Responsables	Control de Gestion	14	1	2	15	1	2
	Solicitar y recibir información de los procesos encargados de los Trámites y Servicios ofertados por EPA ESP	100% de Trámites y Servicios con información actualizada	No. de Trámites y Servicios con información actualizada * 100 / No. Total de Trámites y Servicios de EPA ESP								
	Actualizar la información de los Trámites y Servicios ofertados por EPA ESP en el Portal del Estado										
	Crear mecanismos para la comunicación y ejecución de Tareas con Secretaria de las TIC municipal	No de reuniones convocadas por la Secretaria de las TIP Municipal con asistencia de funcionarios EPA ESP	No de asistencias a reuniones convocadas por Secretaria de las TIP Municipal * 100 / No de reuniones convocadas por la Secretaria de las TIP Municipal								
	Generar retroalimentación con el Proceso de Financiamiento en la actualización de las Resoluciones de cobros de Trámites y Servicios adicionales y complementarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, enviadas para actualización del Portal de Estado	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								
	Actas de Verificación del cumplimiento por parte del Comité Antitramites	Las que sean necesaria para el Seguimiento al Cumplimiento del Plan de Acción GELT	No de Actas de Verificación del cumplimiento por parte del Comité Antitramites								



Empresas Públicas de Armenia ESP
Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

Vigencia 2014		Versión 2		Fecha de Actualización			AA	MM	DD		
				14			1	28			
Unidad Organizativa, Proceso	Acción	Meta	Indicador	Responsables		Fecha de Inicio			Fecha de Terminación		
				Acción	Seguimiento	AA	MM	DD	AA	MM	DD
Componente No. 1 Acciones para el manejo de Riesgos de Corrupción											
Control de Gestion	Aplicación de Mecanismos y procedimientos que permiten realizar seguimiento y control	100% de Auditorias Programadas Ejecutadas	Auditorias de Gestión ejecutadas a los procesos *100 / Auditorias de Gestión programadas	Personal de la Dirección de Control de Gestión Líderes de los Procesos	Control de Gestion	14	1	2	15	1	2
		100% de Acciones aplicadas como solución a las recomendaciones	Verificación de toma de acciones generadas en Auditorias por los líderes *100/ Total de Recomendaciones generadas en las Auditorias de Gestión								
	Evaluar Resultados del Plan Anticorrupción.	Numero de seguimientos exigidos por la ley	Informes de resultados de Seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, ejecutados y socializados								
Componente No. 2 Estrategia Antitramites											
Comité Antitramites y de Gobierno en Línea	Dar cumplimiento al Plan de Acción Gobierno en Línea Territorial GELT Empresas Públicas de Armenia ESP. 2013 - 2017	Cumplimiento de las Acciones, metas y Fechas Establecidas en cada periodo	No. de Acciones ejecutadas de Plan de Acción Gobierno en Línea Territorial GELT / No de acciones Programa Empresas Públicas de Armenia ESP. 2013 - 2017 No de metas Alcanzadas *100 / No de Metas Proyectadas Cumplimento de Plazos	Comité Antitramites y de Gobierno en Línea Líderes de los Procesos Responsables	Control de Gestion	14	1	2	15	1	2
	Solicitar y recibir información de los procesos encargados de los Trámites y Servicios ofertados por EPA ESP	100% de Trámites y Servicios con información actualizada	No. de Trámites y Servicios con información actualizada * 100 / No. Total de Trámites y Servicios de EPA ESP								
	Actualizar la información de los Trámites y Servicios ofertados por EPA ESP en el Portal del Estado										
	Crear mecanismos para la comunicación y ejecución de Tareas con Secretaria de las TIC municipal	No de reuniones convocadas por la Secretaria de las TIP Municipal con asistencia de funcionarios EPA ESP	No de asistencias a reuniones convocadas por Secretaria de las TIP Municipal * 100 / No de reuniones convocadas por la Secretaria de las TIP Municipal								
	Generar retroalimentación con el Proceso de Financiamiento en la actualización de las Resoluciones de cobros de Trámites y Servicios adicionales y complementarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	100% de Resoluciones de cobros de Trámites y Servicios adicionales y complementarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, enviadas para actualización del Portal de Estado	No de Resoluciones de cobros de Trámites y Servicios adicionales y complementarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo								
	Actas de Verificación del cumplimiento por parte del Comité Antitramites	Las que sean necesaria para el Seguimiento al Cumplimiento del Plan de Acción GELT	No de Actas de Verificación del cumplimiento por parte del Comité Antitramites								
				Dirección Control de Gestion Comité de GELT							



**Empresas Publicas de Armenia ESP
Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano**

Vigencia 2014		Versión 2		Fecha de Actualización			AA	MM	DD		
							14	1	28		
Unidad Organizativa, Proceso	Acción	Meta	Indicador	Responsables		Fecha de Inicio			Fecha de Terminación		
				Acción	Seguimiento	AA	MM	DD	AA	MM	DD
Componente No. 3. Rendición de Cuentas											
Gerencia General Subgerentes y Directores de los procesos	Planificación de las acciones requeridas por el municipio para la Rendición Cuentas conjunta.	Un (1) Cronograma	Cronograma para la participación en la Rendición de Cuentas Municipal	Gerencia General Dirección de Planeación Corporativa							
	Enviar solicitud de informes de Gestión las Subgerencias y Dirección de EPA ESP	Nueve (9) Informes de Gestión de Subgerencias y Dirección de EPA ESP	No de Informes enviados por Subgerencias y Dirección de EPA ESP en las fechas establecidas *100 / No Subgerencias y Dirección de EPA ESP	Subgerentes y Directores							
	Participar en la organización de Rendición Cuentas Municipal convocada por el Departamento Administrativo de Planeación Municipal	100% de participación en las mesas realizadas	No. de Mesas de Trabajo convocadas para la organización de Rendición Cuentas Municipal	Dirección de Planeación Corporativa							
		100% de los compromisos adquiridos cumplidos.	No. compromisos adquiridos durante la mesa de trabajo bajo la responsabilidad de EPA ESP								
Envío de la información de consolidada de EPA ESP al Departamento Administrativo de Planeación Municipal	Un (1) Informe de Gestión General de Empresas Publicas de Armenia ESP de la Vigencia	No. de Informes de Gestión General de Empresas Publicas de Armenia ESP de la Vigencia									
	Participación activa en la Rendición Cuentas del Municipio	100 % de Participación activa en Rendición Cuentas del Municipio programadas en el año	Participación activa en Rendición Cuentas del Municipio programadas en el año	Gerencia General, Subgerentes y Directores	Control de Gestión	14	1	2	15	1	2
	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	No. de Respuesta a Solicitudes presentadas en la Rendición Cuentas enviadas*100 / No. de Solicitudes presentadas	Subgerentes y Directores							
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.	Lideres de los Procesos Área de Gestión Social y comunicaciones							
		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.	Comité de Gestión Ambiental							
Gerencia General Gestión Social y Comunicaciones	La página WEB de la Empresa cuenta con un espacio para que los Usuarios presenten: • Peticiones, Quejas, Recursos y Sugerencia. • 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							

*Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano
Resolución Gerencia No. 0163 del 2013*

*Carlos Alberto Hurtado Plazas
Gerente General*

Versión 2

Fecha de Actualización 2014 01 28

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

