

EMPRESA PÚBLICAS DE ARMENIA ESP



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

RESOLUCIÓN GERENCIA No. 0163

CARLOS ALBERTO HURTADO PLAZAS
GERENTE GENERAL (E)

ABRIL 2013

Firma				
Nombre	Alba Lucero Ordoñez Arias	Jorge Iván Tobón Fernández	Javier Roa Restrepo	Carlos Alberto Hurtado Plazas
Cargo	Profesional Especializado II	Dir. de Planeación Corporativa	Dir. Jurídico y Secretario General	Gerente General (E)
	Preparó	Revisó		Aprobó

PERSONAL DIRECTIVO

Gerente General

Carlos Alberto Hurtado Plazas

Director Comercial

Benjamín Fernando Villa

Director Jurídico y Secretario General

Javier Roa Restrepo Ramírez

Director de Financiamiento

Ligia Stella Bustos Ríos

Director de Planeación Corporativa

Jorge Iván Tobón Fernández

Subgerencia Administrativa

Diego Ricardo Sterling Agudelo

Subgerencia de Aguas

Luis Enrique López López

Subgerencia Técnica

Julio Cesar Escobar Posada

GRUPO DE GESTORES

Gestor Captación y Tratamiento

Aura Yolima Montero Tobón

Gestor Distribución

Luz Elena Patiño Álzate

Gestor Recolección y Transporte

Carlos Eduardo Ríos Gómez

Gestor Tratamiento de Aguas Residuales

Jaime Enrique Rincón Robledo

Gestor Control Pérdidas

María Teresa Gutiérrez Arbeláez

Gestor Recursos

Francisco Javier Ramos Chica

Gestor Talento Humano

Angélica María Vélez Osorio

Gestor Planeación Técnica

Liliana Patricia Restrepo García

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
RESOLUCIÓN GERENCIA No.**

Objetivo General del Plan Anticorrupción

Orientar el comportamiento de los funcionarios de Empresas Publicas de Armenia ESP., para que la prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en el Área de cobertura, sea eficiente y transparente garantizando la confianza y bienestar a sus usuarios.

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 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 Empresas Publicas de Armenia ESP., según sea requerido por la Ley, sus actualizaciones, y los procesos que realizan seguimiento, control y actualización.

Glosario

Auditoria: Es el examen objetivo, sistemático y profesional de las operaciones financieras y administrativas de un organismo, efectuado con posterioridad a su ejecución, con la finalidad de verificarlas, evaluarlas, y elaborar un informe que contenga comentarios, conclusiones y recomendaciones y, en el caso del examen de estados financieros, el correspondiente dictamen profesional.

Corrupción: Es la acción o inacción de una o varias personas reales que manipulando los medios de un sistema, en beneficio propio y/o ajeno, tergiversan los fines del mismo en perjuicio del conjunto de ciudadanos para, por y a través de los cuales el sistema fue ideado para servir y beneficiar.

Mapa de Riesgos: Es una herramienta que permite organizar la información sobre los riesgos de las empresas y visualizar su magnitud, con el fin de establecer las estrategias adecuadas para su manejo. Los mapas de riesgos pueden representarse con gráficos o datos.

Mapa de Riegos Anticorrupción: Es un diagnóstico que identifica las principales condiciones que favorecen la existencia y reproducción de actos de corrupción en un determinado ámbito.

Participación Ciudadana: Conjunto de acciones o iniciativas que pretenden impulsar el desarrollo local y la democracia participativa a través de la integración de la comunidad al ejercicio de la política. Está basada en varios mecanismos para que la población tenga

acceso a las decisiones del gobierno de manera independiente sin necesidad de formar parte de la administración pública o de un partido político.

Plan de Acción: es un tipo de plan que prioriza las iniciativas más importantes para cumplir con ciertos objetivos y metas. De esta manera, un plan de acción se constituye como una especie de guía que brinda un marco o una estructura a la hora de llevar a cabo un proyecto.

Rendición de Cuentas: *Es la acción, como deber legal y ético, que tiene todo funcionario o persona de responder e informar por la administración, el manejo y los rendimientos de fondos, bienes o recursos públicos asignados y los resultados en el cumplimiento del mandato que le ha sido conferido.*

Riesgo: Posibilidad de que no puedan prevenirse o detectarse errores o irregularidades importantes.

Riesgo inherente: Existe un error que es significativo y se puede combinar con otros errores cuando no hay control.

Riego 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.

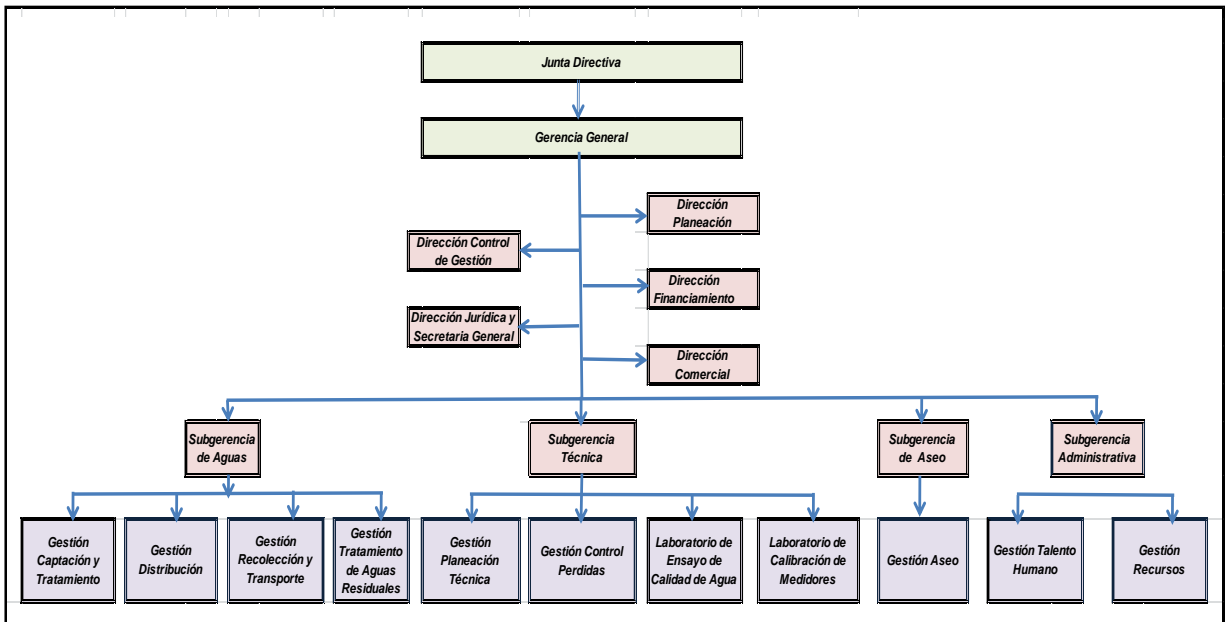
Mediante Acuerdo 043 En 1962 del Concejo Municipal de Armenia, se constituye en establecimiento autónomo del orden municipal, encargado de la administración y dirección de los Servicios Públicos Municipales de Energía Eléctrica, Acueducto, Alcantarillado, Telecomunicaciones, Aseo, Plazas de mercado, 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

“EPA ESP trabaja con estándares de calidad en la prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios a su cargo bajo el concepto de sostenibilidad y comprometida con el mejoramiento continuo de sus procesos y la satisfacción de los clientes”.

Objetivos de Calidad

- 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.
- Satisfacer las necesidades y superar las expectativas de los clientes, a través de la gestión de sus solicitudes y demandas
- Mejoramiento de la infraestructura de los Servicios de Acueducto y 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.
- Gestionar y administrar eficientemente los recursos de Empresas Publicas de Armenia ESP.

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 del la 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 Publicas de Armenia ESP
Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano**

Vigencia 2013						Fecha de Actualización			AA	MM	DD	
									13	04	29	
Tipo y Nombre del Proceso	Acción	Meta	Indicador	Responsable	Fecha de Inicio			Fecha de Terminación				
					AA	MM	DD	AA	MM	DD		
Componente No. 1 Acciones para el manejo de Riesgos de Corrupción												
Todos los procesos	Garantizar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en: • Código de Ética y Confidencialidad, • Compromiso de Confidencialidad. • Carta de Compromiso Ético.	Cero (0) hallazgos por incumplimiento del Código de ética y confidencialidad, compromisos de ética y confidencialidad.	No de hallazgos por incumplimiento de Código de ética y confidencialidad, compromisos de ética y confidencialidad.	Empleados de Empresas Publicas de Armenia	13	05	01	13	12	31		
		No de Investigaciones Disciplinarias generadas por hurto en el suministro y/o durante el uso de los bienes	No. de Investigaciones Disciplinarias generadas por hurto en el suministro y/o durante el uso de los bienes									
	Brindar capacitación para mejorar la competencia del personal en las labores de Interventoría, supervisión y generación de conceptos,	80% de las necesidades de capacitación para mejorar la competencia del personal ejecutadas	No de asistentes a capacitación para mejorar la competencia programadas ejecutadas *100 / No. total de funcionarios programados para cada capacitación para mejorar la competencia detectadas para la vigencia	Subgerente, Directores y Lideres de los Procesos	13	05	01	13	12	31		
											Cero (o) fallas detectadas en las actividades por falta de competencia de los interventores o supervisores	No de fallas detectadas en las actividades por falta de competencia de los interventores o supervisores

Componente No. 1 Acciones para el manejo de Riesgos de Corrupción

Tipo y Nombre del Proceso	Acción	Meta	Indicador	Responsable	Fecha de Inicio			Fecha de Terminación		
					AA	MM	DD	AA	MM	DD
Todos los Procesos	Implementación de Formato para seguimiento de fechas previstas para la entrega de información requerida, en la consolidación y envío a entes externos	100% de la información debe ser entregada con anterioridad a las fechas previstas.	No de procesos que hacen entrega de la información anterioridad a las fechas previstas * 100 / No de Procesos que deben realizar entrega de información	Interventores de los Contratos en los procesos	13	05	01	13	12	31
	Garantizar que todos los Contratos que lo requieran cuenten con actas finales y de liquidación	No se presentan contratos sin Actas Finales y de Liquidación	No. de contratos identificados sin Actas Finales y de Liquidación		13	05	01	13	12	31
	Garantizar el seguimiento a la ejecución contractual mediante la utilización de la documentación establecida: <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Calidad y sus anexos. • Informes de Actividades Contractuales. • Inspección y verificación de Productos y/o Servicios entrada para los Procesos. Etc. 	Cero (o) % de contratos con deficiente nivel de seguimiento.	No de contratos detectados con deficiente nivel de seguimiento *100 / No total de contratos firmados		13	05	01	13	12	31
	Actualizar en forma permanente los Requisitos Legales, Reglamentarios y Técnicos	Ningún contrato que presente incumplimiento de los requisitos Legales y Reglamentarios	No. de contratos identificados con incumplimiento de Requisitos Legales y Reglamentarios		13	05	01	13	12	31

Componente No. 1 Acciones para el manejo de Riesgos de Corrupción

Tipo y Nombre del Proceso	Acción	Meta	Indicador	Responsable	Fecha de Inicio			Fecha de Terminación		
					AA	MM	DD	AA	MM	DD
Todos los procesos	Realizar un estudio de Precios de Mercado en el caso de Compra y/o Suministro. Para establecer el valor del Presupuesto Oficial	100% de estudio de Precios de Mercado para la compra y/o suministros requeridos por los procesos	No. de equipos e insumos para la compra y/o Suministro requeridos en los procesos *100 / Estudio de Precios de Mercado realizados		13	05	01	13	12	31
	Generar acciones para garantizar la continuidad e integridad en los Sistema Información existente.	Cero (0) fallas presentadas en los Sistemas de Información que afecte las labores de los Procesos	No de fallas presentadas en los Sistemas de Información que afecte las labores de los Procesos	Subgerente Administrativo y de Recursos	13	05	01	13	12	31
	Hacer seguimiento de las ordenes de trabajo solicitadas por los usuarios entregadas al personal: <ul style="list-style-type: none"> • Verificando su ejecución en cumplimiento del alcance de las acciones de EPA ESP. • No cobre dinero por el Trabajo. 	100 % de Visitas de Control requeridas realizadas 100% de llamadas de Control requeridas realizadas	<u>No. Visitas Realizadas</u> *100 No. Visitas de Control Requeridas <u>No. Visitas Realizadas</u> *100 No. llamadas de Control Requeridas	Líderes de los procesos	13	05	01	13	12	31
	Realizar arqueo aleatorio al 10% de Órdenes de trabajo asignadas al personal en el mes (sin establecer fecha de ejecución). Con el fin de verificar que el personal no utilice materiales y/o herramientas de EPA ESP para fines personales.	10% de Arqueos aleatorios realizados, respecto a la cantidad de Órdenes ejecutadas en el periodo.	<u>No. Arqueos aleatorios realizados</u> *100 No de Órdenes Ejecutadas		13	05	01	13	12	31

Componente No. 1 Acciones para el manejo de Riesgos de Corrupción

Tipo y Nombre del Proceso	Acción	Meta	Indicador	Responsable	Fecha de Inicio			Fecha de Terminación		
					AA	MM	DD	AA	MM	DD
Todos los procesos	Realizar seguimiento de los tiempos asignados a las actividades verificando que el personal no realice trabajos particulares en el Horario laboral	100% de los Registros requeridos para la verificación de la programación con cumplimiento satisfactorio.	No de Registros revisados y con cumplimiento satisfactorio / No de Registros requeridos para verificación de la programación	Líderes de los procesos	13	05	01	13	12	31
	Ejecución de: Llamadas de Verificación y Visitas de Control enfocadas a evitar el Riesgo de: <ul style="list-style-type: none"> • Falsedad de Documentos • Soborno • Trafico de influencias • Cobro indebido. 	100% Visitas de Control Requeridas realizadas 100% No. Llamadas de Control requeridas realizadas	<u>No. Visitas Realizadas</u> *100 No. Visitas de Control Requeridas <u>No. Visitas Realizadas</u> *100 No. Llamadas de Control Requeridas		13	05	01	13	12	31
	Hacer seguimiento permanente al porte del carnet de identificación, al uso de la Dotación, y elementos protección cuando se requiera.	100% Visitas de verificación de uso de la Dotación, y elementos protección ejecutadas	Visitas de verificación de uso de la Dotación, y elementos protección *100 /100% Visitas de verificación de uso de la Dotación, y elementos protección programadas		13	05	01	13	12	31
Procesos que tengan a cargo Vehículos de la Empresa	Realizar evaluación estadística del consumos de combustibles de los vehículos Km por galón para la aproximación a la estandarización	100% de Vehículos con información de consumos reales Km por galón	No. de Vehículos con seguimiento de consumos reales Km por galón * 100 / No. de Vehículos de propiedad de EPA		13	05	01	13	12	31

Componente No. 1 Acciones para el manejo de Riesgos de Corrupción

Tipo y Nombre del Proceso	Acción	Meta	Indicador	Responsable	Fecha de Inicio			Fecha de Terminación		
					AA	MM	DD	AA	MM	DD
Procesos que tengan a cargo Vehículos, Maquinaria y Equipos de la Empresa	Realizar revisión periódica del inventario de Vehículos, Maquinaria y Equipos de propiedad de Empresas Publicas de Armenia	Total de Vehículos Maquinaria y Equipos con el inventario completo	No. de Vehículos con seguimiento al inventario	Líderes de los Procesos que tengan a cargo Vehículos, Maquinaria y Equipos	13	05	01	13	12	31
	Realizar seguimiento de actividades programadas y registros suministrados del uso de Maquinaria y Equipos de propiedad de la Empresa	100 % de actividades programadas a ejecutar con Maquinaria y Equipos de propiedad de la Empresa desarrolladas	No de actividades ejecutadas con Maquinaria y Equipos de propiedad de la Empresa *100 / No. de de actividades programadas para ejecutar con Maquinaria y Equipos de propiedad de la Empresa		13	05	01	13	12	31
Estratégico Planeación Corporativa	• Matriz de Comunicaciones	100 % de la información generada en el Proceso de Planeación Corporativa de interés al interior de los Procesos por los Lideres	No. de Socializaciones realizadas de Información generada en el Proceso de Planeación Corporativa al interior de los Procesos por los Lideres / Socialización de Información Generada en el Proceso de Planeación Corporativa a los Lideres de los procesos.	• Personal del Proceso de Planeación Corporativa • Líderes de los procesos	13	05	01	13	12	31
	• Cumplimiento de Programación de Auditorías Internas de Gestión • Seguimiento a la evaluación de Auditores Lideres y de Formación	100 % del análisis y evaluación de Auditorías realizadas con resultados satisfactorios	No Auditorías realizadas con Análisis o evaluación de los resultados satisfactorios / No de procesos Auditados	• Auditores del Proceso de Análisis y Mejora. • Líderes de los procesos Auditados	13	07	01	13	12	31

Componente No. 1 Acciones para el manejo de Riesgos de Corrupción

Tipo y Nombre del Proceso	Acción	Meta	Indicador	Responsable	Fecha de Inicio			Fecha de Terminación		
					AA	MM	DD	AA	MM	DD
Procesos de Gestion de Producción – Cadena de Valor <ul style="list-style-type: none"> • Captación y Tratamiento • Distribución • Recolección y transporte. • Tratamiento de Aguas Residuales 	Realizar seguimiento a las programaciones, los registros de entrada y salida del personal a laborar	100% de los Registros requeridos para la verificación de la programación con cumplimiento satisfactorio.	No de Registros revisados y con cumplimiento satisfactorio / No de Registros requeridos para verificación de la programación.	Gestores de: <ul style="list-style-type: none"> • Captación y tratamiento • Distribución • Recolección y Transporte Tratamiento de Aguas Residuales 	13	05	01	14	01	31
Planeación Técnica	Seguimiento a: <ul style="list-style-type: none"> • Solicitudes de disponibilidades. 	100% de Viabilidades y Disponibilidades solicitadas evaluadas y aprobadas teniendo en cuenta los parámetros establecidos por EPA ESP	No.de Viabilidades y/o Disponibilidades de Servicios Públicos Domiciliarios solicitadas, evaluadas y aprobadas) *100 / (No. de Viabilidades y/o Disponibilidades de servicios Públicos Domiciliarios que cumplan con los requisitos de EPA ESP	Gestor Planeación Técnica	13	05	01	14	01	31
	Ejecución de Interventoría de obra.	100% de interventoría de obra realizadas teniendo en cuenta los parámetros establecidos por EPA ESP	No de obras recibidas a entera satisfacción *100 / No. De obras a las cuales se les realiza interventoría.		13	05	01	14	01	31
Control Perdidas	Seguimiento de las actividades ejecutadas por el personal para evaluar la efectividad del trabajo	100% de seguimientos a quejas recibidas de los usuarios por trabajos ejecutados por el personal del proceso	No.de seguimientos realizados por quejas de los usuarios por trabajos ejecutados del personal * 100 / No de quejas recibidas de los usuarios por trabajos ejecutados por el personal del proceso.	Gestor Control Perdidas	13	04	15	14	01	31

Componente No. 1 Acciones para el manejo de Riesgos de Corrupción

Tipo y Nombre del Proceso	Acción	Meta	Indicador	Responsable	Fecha de Inicio			Fecha de Terminación		
					AA	MM	DD	AA	MM	DD
Laboratorio de Ensayo de Calidad de Agua	Seguimiento y control de los resultados de ensayos realizados en LECA Ejecución de auditorías internas y de Aseguramiento de calidad	100% de ensayos realizados en LECA con revisión y aprobación del Director Técnico.	No. De ensayos realizados con firma de revisión y aprobación *100 / No total de ensayos realizados mensualmente	Profesionales Especializados: • Director Técnico del Laboratorio (LECA) • Aseguramiento de la calidad. Técnicos Operativo	13	05	01	13	12	31
		100% de Auditorías Internas programadas realizadas	No. De Auditorías Internas realizadas *100 / No de auditorías internas programadas para LECA		13	05	01	13	12	31
		100% de Auditorías de Aseguramiento de calidad programadas para LECA realizadas	No. De Auditorías de Aseguramiento de la calidad realizadas *100 / No de auditorías de aseguramiento de calidad programadas para LECA		13	05	01	13	12	31
	Seguimiento y control de los documentos y registros de Interventoría a los contratos para inversión en LECA	100% de Interventorías con recibo a satisfacción	No de interventorías realizadas con recibo a satisfacción *100 / No de interventorías asignadas al Director Técnico de LECA		13	05	01	13	12	31
	Seguimiento a la aplicación del Protocolo en la Toma de Muestras	100% de seguimientos programados realizados sin alteraciones	No de seguimientos realizados a la aplicación del protocolo en la toma de muestras sin alteraciones *100 / No de Seguimientos programados		13	05	01	13	12	31
Laboratorio de Calibración de Medidores	Realizar supervisión y análisis de datos de los resultados de Certificados o informes	Cero (0) manipulaciones detectadas en Certificados o informes	No de manipulaciones detectadas en Certificados o informes manipulados	Profesionales Especializados: • Director Técnico Laboratorio.LCM • Aseguramiento de la calidad. Técnicos Operativo	13	05	01	13	12	31

Componente No. 1 Acciones para el manejo de Riesgos de Corrupción

Tipo y Nombre del Proceso	Acción	Meta	Indicador	Responsable	Fecha de Inicio			Fecha de Terminación		
					AA	MM	DD	AA	MM	DD
Comercial	Verificación aleatoria de las lecturas entregadas para facturar Validar consistencia de la Información. Aplicación del Código de Ética.	10% lecturas programadas verificadas con inconsistencias de lectura después de la crítica	No. de lecturas que presentan inconsistencias después de crítica x 100 / No. de lecturas programadas para verificación	Director Comercial Personal encargado de la crítica.	13	05	01	14	01	31
	Realizar seguimiento a la aplicación de descuentos al usuario contemplado en los requisitos legales y reglamentarios.	Cero (0) % de descuentos que presenten incumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios vigentes	No. de descuentos que presenten incumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios Vigentes * 100 / No. Total de descuentos concedidos por mes por mes		13	05	01	14	01	31
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	13	05	01	13	12	31
	Generar la actualización de las Resoluciones de cobros de Trámites y Servicios adicionales y complementarios Aseo	100 % de Resoluciones de cobros de Trámites y Servicios adicionales y complementarios de Aseo, enviadas para actualización del Portal de Estado	No de Resoluciones de cobros de Trámites y Servicios adicionales y complementarios Aseo	Personal de: • Gestion Aseo • Financiamiento – Costos. • Jurídica y Secretaria General • Comercial	13	05	01	13	12	31
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	13	05	01	14	01	31

Componente No. 1 Acciones para el manejo de Riesgos de Corrupción

Tipo y Nombre del Proceso	Acción	Meta	Indicador	Responsable	Fecha de Inicio			Fecha de Terminación		
					AA	MM	DD	AA	MM	DD
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	13	05	01	13	12	31
	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		13	05	01	13	12	31
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	13	05	01	13	12	31
		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		13	05	01	13	12	31
	Evaluar Resultados del Plan Anticorrupción.	Cuatro (4) Seguimientos	Informes de resultados de Seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, ejecutados y socializados		13	05	01	13	12	31

Componente No. 2 Estrategia Antitramites

Tipo y Nombre del Proceso	Acción	Meta	Indicador	Responsable	Fecha de Inicio			Fecha de Terminación			
					AA	MM	DD	AA	MM	DD	
Líderes de los Procesos Responsables de los Trámites y Servicios	Solicitar y recibir información de los procesos encargados de los Trámites y Servicios ofertados por EPA ESP	100% de Trámites y Servicios con información actualizada	No. de Trámites y Servicios con información actualizada * 100 / No. Total de Trámites y Servicios de EPA ESP	Comité Antitramites y de Gobierno en Línea	13	05	01	13	12	31	
	Actualizar la información de los Trámites y Servicios ofertados por EPA ESP en el Portal del Estado				13	05	01	13	12	31	
	Solicitar la aprobación y publicación en el Portal del Estado, de los Trámites y Servicios al Departamento Administrativo de la Función Pública	100% de Trámites y Servicios con solicitudes enviadas al DAFP para aprobación y publicación.	No. de solicitudes enviadas al DAFP para aprobación y publicación de Trámites y Servicios * 100 / No. de solicitudes requeridas por EPA ESP		13	05	01	13	12	31	
	Actas de Verificación del cumplimiento por parte del Comité Antitramites	Cuatro (4) actas al año	No de Actas de Verificación del cumplimiento por parte del Comité Antitramites		13	05	01	13	12	31	
	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		Líderes de los Procesos Responsables de los Trámites y Servicios	13	05	01	13	12	31
	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		13	05	01	13	12	31	

Componente No. 3. Rendición de Cuentas

Tipo y Nombre del Proceso	Acción	Meta	Indicador	Responsable	Fecha de Inicio			Fecha de Terminación		
					AA	MM	DD	AA	MM	DD
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	13	05	01	14	01	31
	Enviar solicitud de informes de Gestion las Subgerencias y Dirección de EPA ESP	Nueve (9) Informes de Gestion 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	13	06	01	14	01	31
	Participar en la organización de Rendición Cuentas Municipal convocada por el Departamento Administrativo de Planeación Municipal	100% de participación en las mesas realizadas 100% de los compromisos adquiridos cumplidos.	No. de Mesas de Trabajo convocadas para la organización de Rendición Cuentas Municipal No. compromisos adquiridos durante la mesa de trabajo bajo la responsabilidad de EPA ESP	Directos de Planeación Corporativa	13	06	01	14	01	31
	Envío de la información de consolidada de EPA ESP al Departamento Administrativo de Planeación Municipal	Un (1) Informe de Gestion General de Empresas Publicas de Armenia ESP de la Vigencia	No. de Informes de Gestion General de Empresas Publicas de Armenia ESP de la Vigencia		13	06	01	14	01	31
	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 de los procesos	13	06	01	14	01	31
	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	13	06	01	14	01	31

Componente No. 4 Mecanismos para mejorar la Atención al ciudadano

Proceso	Acción	Meta	Indicador	Responsable	Fecha de Inicio			Fecha de Terminación		
					AA	MM	DD	AA	MM	DD
Comité de Gestión Ambiental	Generar Estrategias enfocadas a la Participación Comunitaria en la prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.	100% del Sistema de Gestión Ambiental en el año 2015	Avanzar en la Implementación del Sistema de Gestión ambiental como parte de la responsabilidad social empresarial.	Líderes de los Procesos Gestión Social y Comunicaciones	13	05	01	13	12	31
		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.		13	05	01	13	12	31
Gerencia General Gestión Social y Comunicaciones	La página WEB de la Empresa cuenta con un espacio para que los Usuarios presenten: <ul style="list-style-type: none"> • Peticiones, Quejas, Recursos 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	13	05	01	13	12	31

Componente No. 4 Mecanismos para mejorar la Atención al ciudadano

Proceso	Acción	Meta	Indicador	Responsable	Fecha de Inicio			Fecha de Terminación		
					AA	MM	DD	AA	MM	DD
	La página WEB de la Empresa cuenta con un Link de documentos públicos donde se encuentran publicados <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Acción de la Vigencia • Plan de Compras • Estados financieros 	Información Publicada en Forma Permanente	Facilitar la comunicación con los Usuarios y Partes Interesadas mediante la página WEB de la Empresa.	Líderes de los Procesos Gestion Social y Comunicaciones	13	05	01	13	12	31
Procesos de Gestion de Producción – Cadena de Valor Dirección de: Comercial Planeación Corporativa	Encuesta sobre la percepción de los usuarios acerca de los Servicios Prestados de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.	80% de Usuarios con calificación superior a buena	Aplicar una encuesta a una muestra representativa de los usuarios sobre “Encuesta de satisfacción del Cliente” Servicios Prestados de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.		13	05	01	13	12	31
Gerencia General (Gestion Social y Comunicaciones)	Ejecución del Plan de Comunicaciones	100% de Acciones Ejecutadas Planificadas	Acciones ejecutadas *100 / Acciones Planificadas	Líderes de los Procesos	13	05	01	13	12	31
	Ejecución de Capacitaciones: <ul style="list-style-type: none"> • En Manejo del Riesgo. • Salud Ocupacional • Socializaciones de Obra • Programa de Uso Eficiente y Ahorro del Agua. • Peticiones, Quejas, Recursos y Sugerencias. 	100% de Capacitaciones Ejecutadas Planificadas	Capacitaciones ejecutadas *100 / Capacitaciones Planificadas	Gestion Social y Comunicaciones	13	05	01	13	12	31

Nota:

LECA: Laboratorio de Ensayo de Calidad de Agua.