



E.S.P - E.I.C.E

EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO
NIT. 800.050.603-7



EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE SANTA ROSA DE CABAL EMPOCABAL E.S.P. – E.I.C.E.

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO VIGENCIA 2019



E.S.P - E.I.C.E

EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO
NIT. 800.050.603-7



PRESENTACION

La política pública de administración del riesgo adquiere vital importancia a partir de la entrada en vigencia de la ley 1474 de 2011 y Decreto 2641 de 2012, norma que reglamenta la elaboración anual de una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano con el propósito de garantizar la protección de los recursos públicos, la prestación oportuna y eficiente de los bienes y servicios de la entidad, además de facilitar el normal desarrollo de las funciones de la empresa y promover el logro de sus objetivos.

La elaboración de una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, se constituye en una herramienta gerencial que fortalece el accionar del Estado y de manera particular el desarrollo del nivel local.

Para la formulación e implementación de esta estrategia la alta dirección se compromete a fortalecer el marco conceptual y jurídico de la política y a promover los valores y principios en que se soporta la función pública. Considerando las competencias, compromisos y motivación de cada uno de los servidores públicos, con el propósito de garantizar y mejorar la ejecución de los programas y procedimientos misionales y de apoyo de manera oportuna y efectiva.

En este sentido, el presente plan anticorrupción y de atención al ciudadano para EMPOCABAL E.S.P. E.I.C.E, de Santa Rosa de Cabal, Risaralda, es el instrumento a utilizar para prevenir y controlar los posibles hechos de corrupción que puedan tener suceso dentro de la entidad, dando así cumplimiento a la función pública.

INTRODUCCION

En cumplimiento de los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011 y el decreto reglamentario 2641 de 2012 " Por el cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad de la gestión pública, se describe a continuación la estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano para EMPOCABAL E.S.P. E.I.C.E, de Santa Rosa de Cabal, Risaralda, conforme a los lineamientos y estructura metodología recomendada por la secretaria de transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la Republica.

A través del Decreto nacional No 124 del 26 de enero de 2016 "Por el cual se sustituye el título 4 de la parte 1 del libro 2 del decreto No 1031 de 2015 en lo relativo al plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano" donde se realizó revisión actualización de la metodología diseñada en el año 2015, incorporando acciones de transparencia y acceso a la información pública y los mecanismos para hacer seguimiento al mapa de Riesgos de corrupción, señalando como estándares para y dar cumplimiento al artículo 76 de la ley 1474 de 2011, los contenidos en el documento "Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano versión 2".

En la cual se señalan de una parte los elementos conceptuales y técnicos de los componentes, riesgos de corrupción, racionalización de trámites, rendición de cuentas, atención al ciudadano, acceso a la información, iniciativas adicionales y los estándares que deben cumplir las entidades públicas para las oficinas de quejas, reclamos y sugerencias.

El proceso de planeación, ejecución, seguimiento y evaluación de la política pública de administración del riesgo y atención al ciudadano, analiza en primera instancia el enfoque de las acciones de intervención y operación institucional propuestas para cada área o dependencia y responde además, a los ejes problemáticos identificados en los antecedentes, diagnóstico y contexto estratégico de la entidad articulado además, con la valoración del plan del desarrollo del municipio y del plan estratégico de la entidad.

Acciones soportadas en la garantía y protección de los recursos públicos y la prestación oportuna y eficiente de bienes y servicios orientados al desarrollo integral de la función administrativa.

Por último, se valoran y evalúan los riesgos identificados y analizados por la política de administración, considerando los procesos causas y opciones de manejo definidas por los servidores públicos; para finalizar con la presentación, aprobación y publicación de la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.

TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACION

INTRODUCCIÓN

I.- FUNDAMENTO LEGAL

1. SOPORTES ESTRATEGICOS CORPORATIVOS
2. MISION
3. VISION
4. VALORES CORPORATIVOS

II.- PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019

Artículo 1.OBJETIVOS DEL PLAN

1. Objetivo General
2. Objetivos Específicos

Artículo 2.METODOLOGIA

Artículo 3.ELEMENTOS DEL PLAN

1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES Y MEDIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS
2. ESTRATEGIAS ANTI-TRÁMITES
3. RENDICION DE CUENTAS
4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Artículo 4. CONTROL Y SEGUIMIENTO

Artículo 5. INSTRUMENTOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN

Artículo 6. PROCESOS DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Artículo 7. DISPOSICIONES FINALES

Artículo 8. APRUÉBESE Y ADÓPTESE

Artículo 9. VIGENCIA DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN

Artículo 10. INICIO DE LA VIGENCIA DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN



EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO
NIT. 800.050.603-7

I.- FUNDAMENTO LEGAL

1.- SOPORTES ESTRATEGICOS CORPORATIVOS

Política de Integración de Gestión

La Dirección de EMPOCABAL E.S.P -E.I.C.E, declara su compromiso con la calidad, la eficacia y la eficiencia de sus servicios con el fin de satisfacer las necesidades de la comunidad en materia de servicios públicos para el Municipio de Santa Rosa de Cabal. De igual manera declara sus compromisos con la seguridad social y el bienestar laboral de sus trabajadores y contratistas gestionando los riesgos presentes en la ejecución de actividades, destinando los recursos físicos, humanos y financieros requeridos, garantizando el mejoramiento continuo del sistema de gestión integral y el cumplimiento de la normatividad vigente aplicable.

2.- MISION

La Empresa de Obras Sanitarias de Santa Rosa de Cabal EMPOCABAL E.S.P.- E.I.C.E., patrimonio de los Santarrosanos, es una Organización certificada con Norma de Calidad ISO, especializada en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, con apertura a nuevos negocios en el manejo integral de residuos sólidos y de comercialización de agua de altos estándares para el consumo.



El sentido de pertenencia orienta el accionar de su talento humano, que obra con responsabilidad legal, financiera y ambiental, consciente del bien social que administra.

3.- VISION

Para el 2020 EMPOCABAL será una de las cinco empresas más destacadas del sector en el Eje Cafetero, valorada por sus indicadores; se distinguirá por la calidad y la eficiencia en la operación de los servicios que presta; habrá crecido en apertura de negocios y mercados y contará con ejercicios planificados de mejoramiento continuo en lo financiero, lo



EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO
NIT. 800.050.603-7



ambiental y en la implementación de Tics.

PRINCIPIOS ÉTICOS

Los Principios éticos son las **normas internas y creencias básicas** sobre las formas correctas como debemos relacionarnos con los otros y con el mundo, desde las cuales se erige el sistema de valores que profesan las personas y los grupos.

Los principios éticos que se profesan las personas y los grupos de trabajo en

EMPOCABAL ESP E.I.C.E, son

El interés general prevalece sobre el interés particular.

Es imperativo de la función pública el cuidado de la vida en todas sus formas.

Los bienes públicos son sagrados.

La finalidad del Estado es contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida de toda la población.

La función primordial del servidor público es servir a la ciudadanía.

Quien administra recursos públicos rinde cuentas a la sociedad sobre su utilización y los resultados de su gestión.

Los ciudadanos tienen derecho a participar en las decisiones públicas que los afecten

4.- VALORES CORPORATIVOS

VALORES ÉTICOS

Por Valores se entiende aquellas **formas de ser y de actuar** de las personas que son altamente deseables como atributos o cualidades nuestras y de los demás, por cuanto posibilitan la construcción de una **convivencia gratificante** en el marco de la **dignidad humana**.

- **Responsabilidad**
- **Compromiso**
- **Honestidad**
- **Integridad**
- **Lealtad**

- **Solidaridad**
- **Probidad**

Esta política será revisada anualmente y comunicada a los trabajadores y contratistas.

POLITICA DE INTEGRACION INTERNA

Ser amable y respetuoso en las relaciones internas con los compañeros de trabajo y toda la comunidad en general

Reconocer y tratar a los compañeros como portantes de competencias humanas de saber, de ser, sentir y servir

Colaborar activamente en los grupos de trabajo en los que participe y tener en cuenta que las actuaciones de cada uno son ejemplo para los demás.

Generar y mantener un ambiente laboral positivo, participativo, armonioso, equitativo, cordial y digno.

Promover procesos de formación que estimule la capacidad de autocontrol en cada una de las actividades desarrolladas

Respetar a cada funcionario mediante un espíritu de lealtad sinceridad y confiabilidad.

Compartir conocimientos y experiencias con los compañeros, sin egoísmos, y sin recelo, facilitando la adaptación de nuevos compañeros de trabajo.

POLITICA DE INTEGRACION EXTERNA Y CON USUARIOS

Incrementar las competencias requeridas para garantizar los procesos a cargo de los funcionarios sean de la mejor calidad beneficiando a nuestra comunidad y demás grupos de interés involucrados en la misma.

Garantizar la prestación de un servicio con equidad, calidad, responsabilidad, eficacia, oportunidad, transparencia y dignidad.

Respetar y valorar a nuestros usuarios independientemente del género, raza, edad, nacionalidad, discapacidad, e ideología.

DELITOS CONTRA LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Peculado por uso. El empleado oficial que indebidamente use o permita que otro use bienes del Estado o de empresas o instituciones en que éste tenga parte, o bienes de particulares cuya administración o custodia se le haya confiado por razón de sus funciones.

Peculado por error ajeno. El empleado oficial que se apropie o retenga, en provecho suyo o de un tercero, de bienes que por error ajeno hubiere recibido.

Peculado por aplicación oficial diferente. El empleado oficial que dé a los bienes del Estado o de empresas o instituciones en que éste tenga parte, cuya administración o custodia se le haya confiado

por razón de sus funciones, aplicación oficial diferente de aquella a que están destinados, o comprometa sumas superiores a las fijadas en el presupuesto, o las invierta o utilice en forma no prevista en éste.

Peculado culposo. Modificado. El empleado oficial que respecto a bienes del Estado o de empresas o instituciones en que éste tenga parte, o bienes de particulares cuya administración o custodia se le haya confiado por razón de sus funciones, por culpa dé lugar a que se extravíen, o pierdan o dañen.

Concusión. El servidor público que abusando de su cargo o de sus funciones constriña o induzca a alguien a dar o prometer al mismo servidor o a un tercero, dinero o cualquiera otra utilidad indebidos, o los solicite.

Cohecho propio. El servidor público que reciba para sí o para otro dinero u otra utilidad, o acepte promesa remuneratoria, directa o indirectamente, para retardar u omitir un acto propio de su cargo, o para ejecutar uno contrario a sus deberes oficiales. **Peculado por apropiación:** El servidor público que se apropie en provecho suyo o de un tercero de bienes del Estado o de empresas o instituciones en que éste tenga parte o de bienes o fondos parafiscales, o de bienes de particulares cuya administración, tenencia o custodia se le haya confiado por razón o con ocasión de sus funciones.

Cohecho impropio. El servidor público que acepte para sí o para otro, dinero u otra utilidad o promesa remuneratoria, directa o indirecta, por acto que deba ejecutar en el desempeño de sus funciones.

El servidor público que reciba dinero u otra utilidad de persona que tenga interés en asunto sometido a su conocimiento. **Cohecho por dar u Ofrecer.** El que dé u ofrezca dinero u otra utilidad a servidor público, en los casos previstos en los dos artículos anteriores.

Celebración indebida de Contratos

Violación del régimen legal de inhabilidades e incompatibilidades. El empleado oficial que en ejercicio de sus funciones intervenga en la tramitación, aprobación o celebración de un contrato con violación del régimen legal de inhabilidades o incompatibilidades.

Interés ilícito en la celebración de contratos. El empleado oficial que se interese en provecho propio o de un tercero, en cualquier clase de contrato u operación en que deba intervenir por razón de su cargo o de sus funciones.

Contrato sin cumplimiento de requisitos legales. El empleado oficial que por razón del ejercicio de sus funciones y con el propósito de obtener un provecho ilícito para sí, para el contratista o para un tercero, tramite contratos sin observancia de los requisitos legales esenciales o los celebre o liquide sin verificar el cumplimiento de los mismos.

Del Tráfico de Influencias

Tráfico de influencias para obtener favor de servidor público. El que invocando influencias reales o simuladas reciba, haga dar o prometer para sí o para un tercero dinero o dádiva, con el fin de obtener cualquier beneficio de parte de servidor público en asunto que éste se encuentre conociendo o haya de conocer.

Del enriquecimiento ilícito

Enriquecimiento ilícito. El empleado oficial que por razón del cargo o de sus funciones, obtenga incremento patrimonial no justificado.

Del prevaricato

Prevaricato por acción. El servidor público que profiera resolución, dictamen manifiestamente contrario a la ley.



E.S.P - E.I.C.E

EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO
NIT. 800.050.603-7



El lavado de activos y la financiación del terrorismo, por lo general, presentan características de operaciones similares, sobre todo en relación con el ocultamiento, pero aquellos que financian el terrorismo transfieren fondos que pueden tener un origen legal o ilícito, de manera tal que encubren su fuente y destino final, que es el apoyo a las actividades terroristas.

De los delitos contra los empleados oficiales

Violencia contra empleado oficial. El que ejerza violencia contra empleado oficial, para obligarlo a ejecutar u omitir algún acto propio de su cargo o a realizar uno contrario a sus deberes oficiales.

Perturbación de actos oficiales. El que, por medio de violencia, o simulando autoridad, invocando falsa orden de la misma o valiéndose de cualquier otra maniobra engañosa, trate de impedir o perturbar la reunión o el ejercicio de las funciones de las corporaciones o autoridades legislativas, jurisdiccionales o administrativas, o de cualquier otra autoridad pública, o pretenda influir en sus decisiones o deliberaciones.

ELEMENTOS INTEGRADORES CONCEPTUALES

Este componente establece los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de las entidades, permitiendo a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlas o evitarlas.

El referente para la construcción de la metodología del mapa de riesgos de corrupción, lo constituye la Guía del Departamento Administrativo de la Función Pública. Sin embargo, la metodología que aquí se presenta se aparta de dicha Guía en algunos de sus elementos. Las categorías establecidas en el impacto de la Guía no se tienen en cuenta para la presente metodología, toda vez que la materialización de los riesgos de corrupción es inaceptable e Intolerable. Los riesgos de corrupción siempre serán de único impacto. Así mismo, en la probabilidad de materialización únicamente se consideran dos criterios.

Análisis del Riesgo: Probabilidad de materialización de los riesgos de corrupción.

El análisis del riesgo busca determinar el grado en el cual se puede materializar un evento.

Teniendo en cuenta la Guía para la Administración del Riesgo del Departamento Administrativo de la Función Pública, para la probabilidad de materialización de los riesgos de corrupción se considerarán los siguientes criterios: (i) Casi seguro: se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias y (ii) Posible: el evento puede ocurrir en algún momento.

En la terminología de gestión del riesgo, —la probabilidad hace referencia a la oportunidad de que algo suceda, medido o determinado de manera objetiva (basado en datos y hechos históricos) o subjetiva (bajo criterios de experiencia o experticia de quien analiza), utilizando términos generales o matemáticos (como la probabilidad numérica) o la frecuencia en un periodo de tiempo determinado. Se busca por lo tanto determinar el grado en el cual se puede materializar un evento.

En cuanto al impacto o consecuencia, este se refiere al resultado de un evento que afecta los objetivos. Un evento puede generar un rango de consecuencias, las cuales se pueden expresar cualitativa o cuantitativamente. Las consecuencias iniciales pueden escalar a través de efectos secundarios. Para el análisis propuesto, el impacto de la materialización de un riesgo de corrupción es único, por cuanto lesiona la imagen, la credibilidad, la transparencia y la probidad de las entidades y del Estado, afectando los recursos públicos, la confianza y el cumplimiento de las funciones de la administración, siendo por tanto inaceptable la materialización de un riesgo de corrupción.

Valoración del Riesgo de Corrupción.

Política de Administración de Riesgos de Corrupción.

La política de administración de riesgos es el conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al riesgo. Esta política debe estar alineada con la planificación estratégica de la entidad, con el fin de garantizar de forma razonable la eficacia de las acciones planteadas frente a los posibles riesgos de corrupción identificados.

En este orden de ideas, es necesario que dentro del mapa institucional y de la política de administración del riesgo de la entidad, se contemplen los riesgos de posibles actos de corrupción, para que a partir de ahí se realice un monitoreo a los controles establecidos para los mismos. Esto con

el fin de garantizar la toma de decisiones oportunas desde el nivel más alto de la organización mediante la coordinación de actividades tendientes a reducirlos y evitarlos, y que a la vez se establezcan los responsables acordes con los procesos y procedimientos susceptibles de riesgos de corrupción en la entidad

Para estos efectos, se debe tener en cuenta la política general de administración de riesgos, que según los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública, contempla: (i) los objetivos que se esperan lograr; (ii) las estrategias para establecer cómo se va a desarrollar las políticas, a largo, mediano y corto plazo; (iii) los riesgos que se van a controlar; (iv) las acciones a desarrollar contemplando el tiempo, los recursos, los responsables y el talento humano requerido y (v) el seguimiento y evaluación a la implementación y efectividad de las políticas.

Seguimiento de los riesgos de corrupción.

Teniendo en cuenta que la dinámica en la cual se desenvuelve la corrupción puede variar y en algunos casos sofisticarse, dificultando o incluso impidiendo su detección, es necesario que permanentemente se revisen las causas del riesgo de corrupción identificado. En este sentido las entidades deberán realizar seguimiento a los mapas de riesgo por los menos tres (3) veces al año, esto es con corte a abril 30, agosto 31 y diciembre 31.

ELEMENTOS INTEGRADORES NORMATIVOS

La Constitución Política es nuestra máxima ley. Como ella misma lo dice es la norma de normas, en otras palabras, es un conjunto de reglas que establece la forma en que debemos comportarnos todos los que vivimos en Colombia para que exista bienestar y podamos vivir en paz.

LEY 87 DE 1993. Definición del control interno. Se entiende por control interno el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la

información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos.

El ejercicio de control interno debe consultar los principios de igualdad, moralidad, eficiencia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad y valoración de costos ambientales. En consecuencia, deberá concebirse y organizarse de tal manera que su ejercicio sea intrínseco al desarrollo de las funciones de todos los cargos existentes en la entidad, y en particular de las asignadas a aquellos que tengan responsabilidad del mando.

PARÁGRAFO. El control interno se expresará a través de las políticas aprobadas por los niveles de dirección y administración de las respectivas entidades y se cumplirá en toda la escala de estructura administrativa, mediante la elaboración y aplicación de técnicas de dirección, verificación y evaluación de regulaciones administrativas, de manuales de funciones y procedimientos, de sistemas de información y de programas de selección, inducción y capacitación de personal.

LEY 489 DE 1998. Competencia Administrativa. Los organismos y entidades administrativos deberán ejercer con exclusividad las potestades y atribuciones inherentes, de manera directa e inmediata, respecto de los asuntos que les hayan sido asignados expresamente por la ley, la ordenanza, el acuerdo o el reglamento ejecutivo.

Se entiende que los principios de la función administrativa y los principios de coordinación, concurrencia y subsidiaridad consagrados por el artículo 288 de la Constitución Política deben ser observados en el señalamiento de las competencias propias de los organismos y entidades de la Rama Ejecutiva y en el ejercicio de las funciones de los servidores públicos.

DECRETO 2145 1999. Por el cual se dictan normas sobre el Sistema Nacional de Control Interno de las Entidades y Organismos de la Administración Pública del Orden Nacional y Territorial y se dictan otras disposiciones. *Ámbito de aplicación.* El presente Decreto se aplica a todos los organismos y entidades que de acuerdo con la Ley 489 de 1998 conforman la Administración Pública, y a los particulares cuando cumplan funciones administrativas.

Parágrafo. - Las normas del presente Decreto serán aplicables, en lo pertinente, a las entidades autónomas y territoriales o sujetas a regímenes especiales en virtud del mandato constitucional.

DIRECTIVA PRESIDENCIAL 09 DE 1999.- lineamientos para la implementación de la política de lucha contra la corrupción.

DECRETO 1537 DE 2003. Elementos técnicos y administrativos que fortalezcan el sistema de control interno de las entidades y organismos del Estado.

LEY 872 DE 2003. *Creación del sistema de gestión de la calidad.* Créase el Sistema de Gestión de la calidad de las entidades del Estado, como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades y agentes obligados, la cual estará enmarcada en

los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades. El sistema de gestión de la calidad adoptará en cada entidad un enfoque basado en los procesos que se surten al interior de ella y en las expectativas de los usuarios, destinatarios y beneficiarios de sus funciones asignadas por el ordenamiento jurídico vigente.

DECRETO 4110 DE 2004. *Creación del sistema de gestión de la calidad.* Créase el Sistema de Gestión de la calidad de las entidades del Estado, como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades y agentes obligados, la cual estará enmarcada en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades. El sistema de gestión de la calidad adoptará en cada entidad un enfoque basado en los procesos que se surten al interior de ella y en las expectativas de los usuarios, destinatarios y beneficiarios de sus funciones asignadas por el ordenamiento jurídico vigente.

DECRETO 1599 DE 2005. Adoptase el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 1000:2005, el cual determina las generalidades y la estructura necesaria para establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Control Interno en las entidades y agentes obligados conforme el artículo 5º de la Ley de 1993. El Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 1000:2005 es parte integrante del presente decreto.

LEY 1474 DE 2011.- art. 73-76 y 78 establece que las entidades y organismos de la admón. publica deben diseñar una estrategia de lucha contra la corrupción.

DECRETO 2482 DE 2012. Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.

DECRETO 263 DE 2013.- Por el cual se adopta el sistema municipal de Rendición de Cuentas.

LEY 1757 DE 2015. Promoción de Derechos de participación democrática.

DECRETO 1499 DE 2017. Modificaciones a los sistemas de gestión

Ley 1437 de 2007: Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (artículos 67,68 y 69).

Decreto 4485 DE 2009: Por medio de la cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.

Conpes 3654 de 2010: Lineamientos de Política de Rendición de Cuentas.

Decreto 235 DE 2010: Por el cual se regula el intercambio de información entre entidades para el cumplimiento de funciones públicas.



E.S.P - E.I.C.E

EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO
NIT. 800.050.603-7



Decreto 4632 de 2011: Por el cual se reglamenta la Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la lucha contra la Corrupción.

Decreto 019 de 2012: Por el cual se expiden Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Decreto 2641 de 2012: Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

Decreto 1450 de 2012: Por el cual se reglamenta el Decreto-ley 019 de 2012.

Decreto 124 de 2016: Por el cual se sustituye el título 4 de la parte 1 del libro 2 del decreto 1081 de 2015 relativo al "Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano".

RESOLUCIÓN N°532

(Octubre 09 de 2019)

"POR MEDIO DE LA CUAL SE APRUEBA Y ADOPTA EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE EMPOCABAL E.S.P- E.I.C.E PARA EL AÑO 2019"

EL GERENTE DE EMPOCABAL E.S.P- E.I.C.E., en uso de sus facultades legales, en especial las conferidas en 3°, 6° y 13° de la Ley 87 de 1993, los Artículos 1° y 2° de la Ley 872 de 2003, y en el ejercicio de las facultades conferidas en el Acuerdo No. 004 de Octubre 31 de 2017 expedido por la Junta Directiva de EMPOCABAL E.S.P. E.I.C.E.- y

CONSIDERANDO:

1. Que el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 establece la obligatoriedad de adoptar en las entidades públicas un Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, como herramienta para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública;
2. Que la Ley 87 de Noviembre 29 de 1993 establece claramente los objetivos, características y elementos del Control Interno y las funciones a cumplir por los Comités Asesores de Control Interno de las entidades oficiales, entre los que está prevenir acciones que atenten contra el detrimento patrimonial y la estabilidad de los entes públicos;
3. Que se ha presentado para la consideración y aprobación el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Corporativo, correspondiente al año 2016-2017 y el Gerente General considera pertinente y procedente aprobar dicho Plan;

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO (1º) OBJETIVOS DEL PLAN.

Objetivo General

Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, conforme lo establece la ley 1474 de 2011 o Estatuto Anticorrupción.

1. Diseñar las acciones viables que apunten a mejorar las debilidades identificadas en el proceso de autoevaluación.
2. Definir las acciones que contribuyan a mantener y potenciar las fortalezas observadas en el proceso, en cada uno de Los factores analizados

Objetivos Específicos

1. Identificar las causas que provocan las debilidades detectadas.

2. Identificar las fortalezas que hagan factible el mejoramiento de las debilidades.
3. Identificar las acciones de mejoramiento a aplicar.
4. Analizar la viabilidad de dichas acciones.
5. Jerarquizar las acciones.

Definir un sistema de seguimiento y control de las mismas.

Establecer el nexo con los Planes de Acción Corporativo y de Desarrollo Administrativo.

ARTICULO SEGUNDO (2º). METODOLOGÍA

En cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en coordinación con la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano y la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación, ha diseñado la metodología para elaborar la estrategia de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano, que debe ser implementada por todas las entidades del orden nacional, departamental y municipal.

Anualmente debe elaborarse dicha estrategia, que contendrá, entre otras: (I) EL MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y LAS MEDIDAS PARA CONTROLARLOS Y EVITARLOS, (II) LAS MEDIDAS ANTI TRÁMITES, (III) LA RENDICIÓN DE CUENTAS Y (IV) LOS MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Adicionalmente, las entidades pueden incluir las iniciativas que consideren necesarias en su estrategia de lucha contra la corrupción.

Resulta pertinente resaltar que los componentes incluidos en el presente documento gozan de metodologías propias para su implementación. La aplicación de las iniciativas incluidas en las estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, no implican para las entidades realizar actividades diferentes a las que ya vienen ejecutando en desarrollo de dichas políticas.

Cada responsable o jefe de las diferentes áreas o líderes de los procesos al interior de las entidades, debe elaborar el mapa de riesgos de corrupción, estructurar las medidas para controlarlos y evitarlos y realizar el seguimiento a la efectividad de dichas acciones. La Consolidación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, estará a cargo de la oficina de planeación de las entidades o quien haga sus veces, la cual además servirá de facilitadora para todo el proceso de elaboración del mismo. Por su parte, el Jefe de Control Interno o quien haga sus veces, es el encargado de verificar y evaluar la elaboración, visibilización, el seguimiento y control del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES Y MEDIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS

Este componente establece los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de las entidades, permitiendo a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlas o evitarlas.

El referente para la construcción de la metodología del mapa de riesgos de corrupción, lo constituye la Guía del Departamento Administrativo de la Función Pública. Sin embargo, la metodología que aquí se presenta se aparta de dicha Guía en algunos de sus elementos. Las categorías establecidas en el impacto de la Guía no se tienen en cuenta para la presente metodología, toda vez que la materialización de los riesgos de corrupción es inaceptable e Intolerable. Los riesgos de corrupción siempre serán de único impacto. Así mismo, en la probabilidad de materialización únicamente se consideran dos criterios.

Identificación de riesgos de corrupción.

Riesgo de Corrupción.

Se entiende por Riesgo de Corrupción la posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, Para la obtención de un beneficio particular.

Establecer las causas.

Es necesario identificar las DEBILIDADES (factores internos) y las AMENAZAS (factores externos) que pueden influir en los procesos y procedimientos que generan una mayor vulnerabilidad frente a riesgos de corrupción.

Se busca de manera general —identificar un conjunto sistemático de situaciones que por sus características, pueden originar prácticas corruptas, asociándolas a cada uno de los procesos y procedimientos de la respectiva entidad.

Para el efecto, pueden utilizarse diferentes fuentes de información, como los registros históricos o informes de años anteriores y en general toda la memoria institucional. De igual forma, es conveniente analizar los hechos de corrupción presentados en procesos similares de otras entidades.

Descripción del riesgo de corrupción.

Una vez identificadas las causas, se define el riesgo de corrupción del proceso o, procedimiento, según sea el caso. El riesgo debe estar descrito de manera clara, sin que su redacción dé lugar a ambigüedades o confusiones con la causa generadora de los mismos.

Análisis del Riesgo: Probabilidad de materialización de los riesgos de corrupción.

El análisis del riesgo busca determinar el grado en el cual se puede materializar un evento.

Teniendo en cuenta la Guía para la Administración del Riesgo del Departamento Administrativo de la Función Pública, para la probabilidad de materialización de los riesgos de corrupción se considerarán los siguientes criterios: (i) Casi seguro: se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias y (ii) Posible: el evento puede ocurrir en algún momento.

En la terminología de gestión del riesgo, —la probabilidad hace referencia a la oportunidad de que algo suceda, medido o determinado de manera objetiva (basado en datos y hechos históricos) o subjetiva (bajo criterios de experiencia o experticia de quien analiza), utilizando términos generales o matemáticos (como la probabilidad numérica) o la frecuencia en un periodo de tiempo determinado. Se busca por lo tanto determinar el grado en el cual se puede materializar un evento.

En cuanto al impacto o consecuencia, este se refiere al —resultado de un evento que afecta los objetivos. Un evento puede generar un rango de consecuencias, las cuales se pueden expresar cualitativa o cuantitativamente. Las consecuencias iniciales pueden escalar a través de efectos secundarios. Para el análisis propuesto, el impacto de la materialización de un riesgo de corrupción es único, por cuanto lesiona la imagen, la credibilidad, la transparencia y la probidad de las entidades y del Estado, afectando los recursos públicos, la confianza y el cumplimiento de las funciones de la administración, siendo por tanto inaceptable la materialización de un riesgo de corrupción.

Valoración del Riesgo de Corrupción.

Una vez identificados los riesgos de corrupción, la entidad debe establecer los controles teniendo en cuenta: (i) Controles preventivos, que disminuyen la probabilidad de ocurrencia o Materialización del riesgo; y (ii) Controles correctivos, que buscan combatir o eliminar las causas que lo generaron, en caso de materializarse.

En relación con **los controles** se debe llevar un registro para su valoración.

De acuerdo al resultado del análisis efectuado al control que se haya propuesto, el responsable del proceso deberá determinar si es pertinente o si requiere del establecimiento de controles Adicionales o complementarios, con el fin de evitar o prevenir el riesgo.

Política de Administración de Riesgos de Corrupción.

La política de administración de riesgos es el conjunto de —actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al riesgo. Esta política debe estar alineada con la planificación estratégica de la entidad, con el fin de garantizar de forma razonable la eficacia de las acciones planteadas frente a los posibles riesgos de corrupción identificados.

Para los riesgos de corrupción, las acciones que debe tener en cuenta la alta dirección para su administración son:

Evitar el riesgo: —Tomar las medidas encaminadas a prevenir su materialización. Es siempre la primera alternativa a considerar, se logra cuando al interior de los procesos se generan cambios sustanciales por mejoramiento, rediseño o eliminación, resultado de unos adecuados controles y acciones emprendidas.

Reducir el riesgo: Implica tomar medidas encaminadas a disminuir la probabilidad (medidas de prevención). —La reducción del riesgo es probablemente el método más sencillo y económico para superar las debilidades antes de aplicar medidas más costosas y difíciles.

En este orden de ideas, es necesario que dentro del mapa institucional y de la política de administración del riesgo de la entidad, se contemplen los riesgos de posibles actos de corrupción, para que a partir de ahí se realice un monitoreo a los controles establecidos para los mismos. Esto con el fin de garantizar la toma de decisiones oportunas desde el nivel más alto de la organización mediante la coordinación de actividades tendientes a reducirlos y evitarlos, y que a la vez se establezcan los responsables acorde con los procesos y procedimientos susceptibles de riesgos de corrupción en la entidad.

Para estos efectos, se debe tener en cuenta la política general de administración de riesgos, que según los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública, contempla: (i) los objetivos que se esperan lograr; (ii) las estrategias para establecer cómo se va a desarrollar las políticas, a largo, mediano y corto plazo; (iii) los riesgos que se van a controlar; (iv) las acciones a desarrollar contemplando el tiempo, los recursos, los responsables y el talento humano requerido y (v) el seguimiento y evaluación a la implementación y efectividad de las políticas.

Seguimiento de los riesgos de corrupción.

Teniendo en cuenta que la dinámica en la cual se desenvuelve la corrupción puede variar y en algunos casos sofisticarse, dificultando o incluso impidiendo su detección, es necesario que permanentemente se revisen las causas del riesgo de corrupción identificado. En este sentido las entidades deberán realizar seguimiento a los mapas de riesgo por los menos tres (3) veces al año, esto es con corte a abril 30, agosto 31 y diciembre 31.

Mapa de riesgos de corrupción.

Una vez realizado el proceso para identificar los riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos, se elabora el mapa de riesgos de corrupción de la entidad.



E.S.P - E.I.C.E

EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO
NIT. 800.050.603-7



2. ESTRATEGIAS ANTI-TRÁMITES

La política de racionalización de trámites del Gobierno Nacional es liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública; busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública. Cada entidad debe simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

No cabe duda de que los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios afectan la eficiencia, eficacia y transparencia de la administración pública.

En efecto, a mayor cantidad de trámites y de actuaciones, aumentan las posibilidades de que se presenten hechos de corrupción. Se pretende por lo tanto, entre otras cosas, eliminar factores generadores de acciones tendientes a la corrupción, materializados en exigencias absurdas e innecesarias, cobros, demoras injustificadas, etc.

Así las cosas, una estrategia de lucha contra la corrupción debe incluir, como eje fundamental, mecanismos encaminados a la racionalización de trámites, que permitan:

- ✚ Respeto y trato digno al ciudadano, rompiendo el esquema de desconfianza para con el Estado.
- ✚ Contar con mecanismos y herramientas que restablezcan la presunción de la buena fe.
- ✚ Facilitar la gestión de los servidores públicos.
- ✚ Mejorar la competitividad del país.
- ✚ Construir un Estado moderno y amable con el ciudadano.

Lineamientos generales: Para cumplir con la política de racionalización de trámites adelantada por el Departamento Administrativo de la Función pública, se hace necesario resaltar la importancia que tiene dentro del proceso de implementación de esta política el desarrollo de las fases propuestas para la estrategia anti trámites.

Identificación de Trámites: Se identifican los elementos que integran los trámites y procedimientos administrativos, con el fin de evaluar la pertinencia, importancia y valor agregado para el usuario, posteriormente se registran en el SUIT. El resultado es un inventario de trámites y un registro en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT.

Actividades a adelantar:

Revisión de los procesos: consiste en la identificación de trámites y procedimientos administrativos. Los procesos comúnmente utilizados son: estratégicos, misionales, de apoyo/operativos y los de evaluación/seguimiento. Los trámites o procedimientos administrativos a identificar se ubican dentro de los procesos misionales.

Un trámite, o procedimiento administrativo regulado, debe cumplir las siguientes condiciones:

Carrera 15 N° 12-11 - PBX: **366 0791** - Fax: Ext. 102
Planta de Tratamiento : 364 1314 Santa Rosa de Cabal
NUIR - 1-66682000-1 E-mail: info@empocabal.com.co



E.S.P - E.I.C.E

EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO
NIT. 800.050.603-7



- Una actuación del usuario (entidad o ciudadano -persona natural o jurídica-).
- Tiene soporte normativo.
- El usuario ejerce un derecho o cumple una obligación.

Análisis normativo: Consiste en realizar un riguroso análisis jurídico de los soportes legales de cada trámite, para evitar futuras reclamaciones o demandas, que puedan afectar el proceso de racionalización de trámites de la entidad. Una vez identificadas las normas reguladoras de los trámites de la entidad, se puede establecer el inventario de trámites que deben ser inscritos en el SUIT.

El artículo 40 del Decreto Ley 019 de 2012 dispone que sin perjuicio de las exigencias generales de publicidad de los actos administrativos, para que un trámite o requisito sea oponible y exigible al particular, deberá encontrarse inscrito en el Sistema Único de Información de trámites – SUIT, al Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, le corresponde verificar que el trámite cuente con el respectivo soporte legal.

Priorización de trámites a intervenir: A partir de la información recopilada en el inventario de trámites, se identifican aquellos que requieren mejorarse para garantizar la efectividad institucional y la satisfacción del usuario.

El objetivo de esta fase es priorizar los trámites que requieran intervención. El resultado es un Cronograma de Actividades.

Actividades a adelantar:

Diagnóstico de los trámites a intervenir: Para tal efecto se propone tener en cuenta los factores internos y externos que inciden en la realización de los trámites, dentro de los cuales se señalan los siguientes criterios:

Factores Internos:

- **Complejidad:** Excesivo número de pasos y requisitos o documentos innecesarios exigibles al ciudadano.
- **Costo:** Cantidad excesiva de recursos que invierte la entidad para la ejecución del trámite.
- **Tiempo:** Mayor duración entre la solicitud y la entrega del bien o servicio.

Factores Externos:

- **Pago:** Cobros innecesarios al usuario para la realización del trámite.

- **PQR:** Análisis de las peticiones, quejas, y reclamos presentadas por los usuarios durante la ejecución del trámite.
- **Auditorias:** Hallazgos o acciones de mejora encontrados en los resultados de las auditorias tanto internas como externas.
- **Consulta ciudadana:** Mecanismo de participación democrática por medio del cual los usuarios exponen sus percepciones o criterio frente al desarrollo de los trámites objeto de intervención, con el propósito de establecer un diagnóstico de la prestación de los servicios permitiendo así la búsqueda de soluciones conjuntas e incentivar la participación de la ciudadanía en las actividades públicas.

Racionalización de Trámites: La racionalización es el proceso que permite reducir los trámites, con el menor esfuerzo y costo para el usuario, a través de estrategias jurídicas, administrativas o tecnológicas que implican: simplificación, estandarización, eliminación, automatización, adecuación o eliminación normativa, optimización del servicio, interoperabilidad de información pública y procedimientos administrativos orientados a facilitar la acción del ciudadano frente al Estado. El resultado es la optimización de trámites.

Simplificación: Aplicación de estrategias efectivas en los trámites, para que éstos sean simples, eficientes, directos y oportunos; comprende actividades tales como:

- Reducción de costos operativos en la entidad.
- Reducción de costos para el usuario.
- Reducción de documentos.
- Reducción de requisitos.
- Reducción del tiempo de duración del trámite.
- Reducción de pasos al usuario y del proceso interno.

Estandarización: La Administración Pública debe establecer trámites equivalentes frente a pretensiones similares que pueda presentar una persona ante diferentes autoridades. Corresponde al Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP velar por la estandarización de los trámites y su cumplimiento se verificará con el registro de los trámites en el Sistema Único de Información de Trámites y procedimientos –SUIT.

Eliminación: Implica la supresión de todos aquellos trámites, requisitos, documentos y pasos que cuestan tiempo y energía a la gente, y son inútiles para el Estado y engorrosos para el ciudadano. El trámite se elimina por carecer de finalidad pública y de soporte legal.

Optimización: Conjunto de actividades o iniciativas que permiten mejorar la satisfacción del Usuario, entre otros, a través de:

- Modernización en las comunicaciones.
- Relaciones entre entidades.
- Aumento de puntos de atención.
- Reducir tiempo en puntos de atención.
- Consultas entre áreas o dependencias de la entidad.
- Seguimiento del estado del trámite por internet y teléfonos móviles.

Automatización: Es el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación -TIC, para apoyar y optimizar los procesos que soportan los trámites. Así mismo, permite la modernización interna de la entidad mediante la adopción de herramientas tecnológicas (Hardware, Software y Comunicaciones), que conllevan a la agilización de los procesos.

Inter-Operatividad: La definición de interoperabilidad se toma del documento Marco de Interoperabilidad de Gobierno en línea. —Interoperabilidad es el ejercicio de colaboración entre organizaciones para intercambiar información y conocimiento en el marco de sus procesos de negocio, con el propósito de facilitar la entrega de servicios en línea a ciudadanos, empresas y a otras entidades. Los resultados de la inter operatividades deben reflejar en intercambio de información por parte de las entidades, mediante mecanismos tales como webservices, cadenas de trámites y/o ventanillas Únicas.

El programa Gobierno en Línea identifica los siguientes escenarios de interoperabilidad:

- Escenario 1: Necesidad de modernizar procesos interinstitucionales.
- Escenario 2: La entidad requiere información de otra entidad.
- Escenario 3: Solicitud de otras entidades para compartir información.
- Escenario 4: Desarrollo o mantenimiento de una nueva solución informática.
- Escenario 5: Obtener voluntad política para el intercambio de información.
- Escenario 6: Aumento inesperado en la cantidad de información que debe intercambiar la Entidad.

Para cada uno de los escenarios anteriormente planteados la Guía de Uso del Marco Interoperabilidad de GEL da lineamientos a las entidades de las acciones a seguir.

BENEFICIOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS FASES DE RACIONALIZACIÓN.

Disminución de tiempos muertos, contactos innecesarios del ciudadano con la entidad y costos para el ciudadano.

Condiciones favorables para realizar el trámite al visitante.

Disminución de tramitadores y/o terceros que se benefician de los usuarios del trámite.

Carrera 15 N° 12-11 - PBX: **366 0791** - Fax: Ext. 102
Planta de Tratamiento : 364 1314 Santa Rosa de Cabal
NUIR - 1-66682000-1 E-mail: info@empocabal.com.co

Incremento de niveles de seguridad para los ciudadanos y para los funcionarios de la entidad.

3. RENDICIÓN DE CUENTAS

La rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente que se oriente a afianzar la relación Estado – ciudadano. Por su importancia, se requiere que las entidades elaboren anualmente una estrategia de rendición de cuentas y que la misma se incluya en las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

De conformidad con el artículo 78 del Estatuto Anticorrupción todas las entidades y organismos de la Administración Pública deben rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía.

Componentes:

- i. Información: Está dada en la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas, informes, etc., de las funciones de la entidad y del servidor. Abarca desde la etapa de planeación hasta la de control y evaluación.
- ii. Diálogo: Se refiere a:
 - (i) la justificación de las acciones; (ii) presentación de diagnósticos e interpretaciones; y (iii) las manifestaciones de los criterios empleados para las decisiones. Envuelve un diálogo y la posibilidad de que otros actores incidan en las decisiones.
- iii. Incentivos o sanciones: Son las acciones que refuerzan los comportamientos de los servidores públicos hacia la rendición de cuentas; así mismo, los medios correctivos por las acciones de estímulo por el cumplimiento o de castigo por el mal desempeño.

a. La Rendición de Cuentas.

Consideraciones:

Se estructura como un proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo.

Se convierte en un instrumento que implica la obligación de informar y el derecho de ser informado, —Es un proceso permanente y una relación de doble vía entre el gobierno, los ciudadanos y los actores interesados en los resultados y en la gestión pública.

No debe ni puede ser un evento periódico, unidireccional, de entrega de resultados, sino que por el contrario tiene que ser un proceso continuo y bidireccional, que genere espacios de diálogo entre el Estado y los ciudadanos sobre los asuntos públicos. Implica un compromiso en doble vía: los ciudadanos conocen el desarrollo de las acciones de la administración nacional regional y local, y el Estado explica el manejo de su actuar y su gestión. Siendo así, se invita a las entidades públicas para que realicen acciones orientadas a involucrar a los ciudadanos en la toma de decisiones y en la rendición de cuentas.

Debe ser permanente y contener información comprensible, actualizada, oportuna, disponible y completa.

4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

En concordancia con los lineamientos del Departamento Nacional de Planeación, se recomienda que las entidades de la administración pública incluyan en sus planes institucionales, una línea estratégica para la gestión del servicio al ciudadano, de modo que las actividades pueda ser objeto de financiación y seguimiento y no se diseñen formatos adicionales para tal fin.

Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano:

Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano.

- Implementar y optimizar: - Procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano.
- Procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad.
- Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad.
- Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.
- Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre: - Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos. - Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad. -
- Tiempos de entrega de cada trámite o servicio. - Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos. - Horarios y puntos de atención. - Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.
- Establecer procedimientos, diseñar espacios físicos y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.



E.S.P - E.I.C.E

EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO
NIT. 800.050.603-7



- Definir y difundir el portafolio de servicios al ciudadano de la entidad.

Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos.

- Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización.
- Generar incentivos a los servidores públicos de las áreas de atención al ciudadano.
- Fortalecimiento de los canales de atención.
- Establecer canales de atención que permitan la participación ciudadana.
- Implementar protocolos de atención al ciudadano.
- Implementar un sistema de turnos que permita la atención ordenada de los requerimientos de los ciudadanos.
- Adecuar los espacios físicos de acuerdo con la normativa vigente en materia de accesibilidad y señalización.
- Integrar canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio.

1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES Y MEDIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS

VIGILADA POR LA
SUPERINTENDENCIA
DE SERVICIOS PUBLICOS
NO UNICO DE REGISTRO 1-66587000-1

			relacionados con la Contratación.	
1) Bajo nivel de capacitación de los funcionarios, 2) Desconocimiento y falta de aplicación del proceso de Contratación Administrativa, 3) Falta de compromiso, 4) Falta coordinación y comunicación suficiente en el trabajo por proyectos de las direcciones entre sí, 5) Ineficacia en los controles, 6) Insuficiencia en la asignación de recursos humanos, tecnológicos, financieros y logísticos	N/A	Incumplimiento	No realizar aquello a que se está obligado en las diferentes etapas de la contratación	1) Pérdida de credibilidad y confianza y 2) Deterioro de la imagen institucional
1) Falta de políticas o directrices al momento de realizar la contratación lo que conlleva una inadecuada planeación en el momento de la adquisición de bienes y servicios, 2) Falta de compromiso, 3) Falta coordinación, articulación y comunicación suficiente en la formulación de proyectos de las direcciones entre sí y de los servidores públicos y 4) Falta de planeación	N/A	Improvisación	Adquirir bienes y servicios que demande EMPOCABAL ESP EICE por fuera del cronograma establecido en el Plan Estratégico, planes de acción y de compras	1) Incumplimiento de principio de planeación



E.S.P - E.I.C.E

EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO
NIT. 800.050.603-7



BIBLIOTECA DE RIESGOS

Código del riesgo	NOMBRE DEL RIESGO	ESCENARIO DEL RIESGO
R1	Uso inadecuado de los activos	Uso inadecuado del servicio de transporte para destinarlo a actividades personales o en beneficio de terceros Uso inadecuado de los recursos humanos, herramientas o equipos de EMPOCABAL para destinarlos a actividades personales o en beneficio de terceros. Uso inadecuado de activos, insumos o materiales en los procesos de reposición, operación, venta de aprovechamientos, entre otros.
	CONCUSION	Solicitud de cobros injustificados o arbitrarios que exige o hace pagar un funcionario o contratista en provecho propio o de terceros para agilización de trámites o para omitir actividades/requerimientos del proceso
	NEPOTISMO	Uso inadecuado del poder con el fin de dar preferencia para el cargo, empleo u ocupación a familiares o amigos sin importar el mérito para ocupar el cargo
R4	SOBORNO/COHECHO	Ofrecer, prometer, dar o aceptar regalos, invitaciones o favores (hospitalidades) a cambio de realizar u omitir un acto inherente a su cargo
	Clientelismo	Tendencia a favorecer, sin la debida justificación, a determinadas personas, organizaciones, partidos políticos, entre otros, para lograr su apoyo.
	Trafico de influencias	Utilizar influencia personal a través de conexiones con personas con el fin de obtener favores o tratamiento preferencial para si mismo o de un tercero
	Abuso del poder/ autoridad	Uso indebido de las atribuciones de un funcionario frente a alguien que está ubicado en una situación de dependencia o subordinación.
	Colusión	Pacto o confabulación que acuerdan dos o más personas u organizaciones con el fin de sacar provecho, perjudicar un tercero o limitar la libre competencia de los mercados
	Extorsión	Obligar a una(s) persona(s) a través de violencia o intimidación a realizar u omitir una acción, con ánimo de lucro o con la intención de producir un perjuicio.
R10	Malversación de Fondos	Empleo de recursos financieros con un fin diferente al establecido por las normas (sustracción de fondos, presteo de fondos, aplicación diferente, negativa a efectuar pago o entrega sin justificación)
	Alteración de documentos	Omisión, falsificación, sustitución o adulteración de documentos para perjudicar u obtener beneficio personal o de terceros
R12	Uso indebido de información privilegiada	Uso indebido de información que como empleado, asesor, directivo o miembro de una junta u órgano de administración, haya conocido por razón o con ocasión de su cargo o función y que no sea objeto de conocimiento público, con el fin de obtener provecho para si o para un tercero
R13	Conflicto de intereses	La no declaración oportuna de situaciones que puedan restar independencia, equidad, u objetividad en las actuaciones o que puedan llevar a adoptar decisiones, o a ejecutar actos que vayan en beneficio propio o de terceros y en detrimento de los intereses de la Entidad
R14	Uso indebido de la información	Utilización de la información obtenida en razón del cargo o función con el fin de obtener beneficio propio o de terceros



E.S.P - E.I.C.E

EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO
NIT. 800.050.603-7



Mapa de Riesgos de Corrupción

	MINIMA	MENOR	MODERADA	MAYOR	MAXIMA
MUY ALTA					
ALTA					
MEDIA		R10	R-12 R1		
BAJA			R4-R13		
MUY BAJA					

Zonas de aceptabilidad de los riesgos

Nivel de riesgo: Tolerable

Cantidad de riesgos	
Alto	1
Tolerable	5
	8
Total riesgos	14

1.1 Medidas para Mitigar los Riesgos

EMPOCABAL ESP EICE cuenta con un Sistema Integrado de Gestión de Calidad, definido por procesos y procedimientos.

EMPOCABAL ESP EICE cuenta con un Mapa de Riesgos por Procesos, donde los identifica, describe sus causas, los clasifica, los analiza y efectúa una valoración de éstos, señalando los responsables del monitoreo de tales riesgos y establece sus indicadores.

EMPOCABAL ESP EICE cuenta con los siguientes medios externos informativos, donde se divulgan los planes, programas y proyectos Corporativos:

Boletín de Prensa trimestral

Un Chat Interactivo a través del Sitio Web

Buzón de Sugerencias.

EMPOCABAL ESP EICE cuenta con los siguientes medios internos informativos, donde se divulgan los planes, programas y proyectos Corporativos:

Sistema de audio en todo el edificio donde se da lectura a toda información de interés para los clientes internos y externos.

Carteleras.

Videos en el Tv instalado en la oficina de atención al ciudadano.

Divulgación permanente del Estatuto Anticorrupción a cargo del Comité Asesor de Control Interno disciplinario.

Dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 en la Sitio en el enlace

PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS se cuenta con un espacio para que los ciudadanos presenten Quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de esta entidad.

Aplicación del Decreto 4085 de 2011, "Por el cual se establecen los objetivos y la estructura de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado". Para el diseño de estrategias, planes y acciones dirigidos a dar cumplimiento a las políticas de defensa jurídica de la Nación y del Estado definidas por el Gobierno Nacional; la formulación, evaluación y difusión de las políticas en materia de prevención de las conductas antijurídicas por parte deservidores y entidades públicas, del dolo antijurídico y la extensión de sus efectos, y la dirección, coordinación y ejecución de las acciones que aseguren la adecuada implementación de las mismas, para la defensa de los intereses litigiosos de la Nación.



E.S.P - E.I.C.E

EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO
NIT. 800.050.603-7



Aplicación del Decreto 4170 de 2011 "Por el cual se crea la Agencia Nacional de Contratación Pública-Colombia Compra Eficiente-, se determinan sus objetivos y estructura, cuyo objetivo es desarrollar e impulsar políticas públicas y herramientas, orientadas a la organización y articulación, de los partícipes en los procesos e compras y contratación pública con el fin de lograr una mayor eficiencia, transparencia y optimización de los recursos del Estado".

Aplicación del Decreto 4632 de 2011 "Por medio del cual se reglamenta parcialmente la ley 1474 de 2011 en lo que se refiere a la Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción y se dictan otras disposiciones", en lo referente a la creación y puesta en marcha de la Comisión Corporativa Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción.

Tomar medidas preventivas y reactivas del hombre y de los sistemas tecnológicos que permitan proteger y resguardar la información, buscando mantener la confidencialidad e integridad en los mismos.

Encriptarla información final de la entidad y la enviada a terceros; ésta última debe acompañarse de la firma digital y en formato PDF.

Establecimiento de mayor seguridad en el desarrollo de los aplicativos para evitar la manipulación de los mismos. Para garantizar la seguridad de las bases de Datos se deben asignar protocolos de seguridad y a los usuarios finales crearles diferentes perfiles de acceso, de tal forma que solo el administrador pueda tener control en las mismas.

Adoptar un Manual de Protocolos de Seguridad que rijan las Tecnologías de Información y Comunicación Corporativas.

Adelantar las investigaciones disciplinarias que fuesen necesarias por efecto de los presuntos hechos de corrupción que pudieren presentarse o dará traslado de las mismas a la Procuraduría General de la Nación y a los demás Organismos de Control.

Aplicación del decreto 4326 de 2011. Por el cual se reglamenta parcialmente el artículo 10 de la Ley 1474 de 2011".

Aplicación del Decreto 4567 de 2011, sobre la provisión de los empleos de libre nombramiento y remoción con transparencia, aplicando en los procesos de vinculación la evaluación de las competencias de los candidatos.

Declaración de Buen Gobierno y Gestión Pública Efectiva.

De conformidad con lo previsto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la metodología de este sistema se validará con las instrucciones que definida e imparta más adelante La Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.

Carrera 15 N° 12-11 - PBX: **366 0791** - Fax: Ext. 102
Planta de Tratamiento : 364 1314 Santa Rosa de Cabal
NUIR - 1-66682000-1 E-mail: info@empocabal.com.co

Procedimiento de Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas en aras de que el ciudadano pueda opinar cerca de la gestión de EMPOCABAL ESP EICE e interactuar con la empresa a través del correo correoaudienciapublica@empocabal.com

Veedurías ciudadanas: Permitir a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre el proceso de la gestión pública, así como la convocatoria de una entidad encargada de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio.

Buzón de quejas y reclamos: Permitir a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias poner en conocimiento de la alta dirección de la entidad las anomalías presentadas en la debida prestación del servicio por parte de algún funcionario o área de EMPOCABAL ESP EICE A través de este medio también pueden hacer consultas sobre los temas de EMPOCABAL ESP EICE

Responder las Acciones de tutela en el tiempo reglamentario para permitir al ciudadano reclamar el reconocimiento de sus derechos.

Responder los Derechos de petición en el tiempo reglamentario para permitir al ciudadano reclamar sobre alguna inconsistencia en un procedimiento por el cual se ve afectado.

EMPOCABAL ESP EICE promocionará la cultura de la legalidad, tanto al interior como al exterior de la entidad.

Propiciar la coordinación interinstitucional en la lucha contra la corrupción.

Establecer un Sistema de monitoreo del cumplimiento de normas anticorrupción.

Fortalecimiento de los procesos de planeación precontractual; dando claridad en las reglas de participación de los oferentes en los procesos contractuales; incorporando en los pliegos de condiciones la "estimación, tipificación y asignación de los riesgos previsible involucrados en la contratación estatal".

2. ESTRATEGIAS ANTI-TRÁMITES

Estrategia: Democratización de la Administración Pública. El decreto 151 de 2008 Gobierno en línea establece unos niveles de implementación para cada uno de los componentes de la estrategia. Para el año 2017, EMPOCABAL ESP EICE tiene como meta cumplir al 40% en el componente información en línea, 25% en interacción en línea, 15% en transacción en línea, 15% en transformación, 40% en democracia en línea y 35% en transversales.

EMPOCABAL ESP EICE propenderá por la aplicación integral del Decreto Legislativo 19 del 10 de Enero de 2012, "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites Innecesarios existentes en la Administración Pública".

EMPOCABAL ESP EICE cuenta con la Ventanilla Única de Trámites (Espacio Vital). Adicionalmente se imprimirá un Punto de Consulta, donde los usuarios pueden realizar y revisar el estado de su trámite; realizar una Petición, Queja o Reclamo; realizar Pagos en Líneas de los Servicios o Trámites Corporativos; Revisar los Expedientes de la empresa; Revisar el sitio web www.empocabal.com.

3. RENDICIÓN DE CUENTAS

EMPOCABAL ESP EICE tiene un procedimiento mediante el cual se tiene definido todo lo concerniente a la audiencia pública de rendición de cuentas.

Los objetivos del mismo son:

Garantizar el control social de la ciudadanía a las acciones y gestiones de EMPOCABAL ESP EICE

Presentar un informe de la gestión realizada por EMPOCABAL ESP EICE en la vigencia inmediatamente anterior a la realización de la audiencia.

Facilitar el control social que realizan los ciudadanos a la gestión de EMPOCABAL ESP EICE a través de una audiencia pública e fácil acceso y entendimiento de las organizaciones sociales, organizaciones no gubernamentales, la academia, los medios de comunicación y la ciudadanía.

Propiciar un espacio de diálogo e intercambio de ideas entre funcionarios públicos de EMPOCABAL ESP EICE, y a ciudadanía.

Aprovechar este espacio para que las conclusiones sirvan como un insumo para ajustar los proyectos y planes de acción de EMPOCABAL ESP EICE, de manera que responda a las necesidades y demandas de la ciudadanía.

Dicho procedimiento cuenta con sus respectivos manuales, formatos y registros codificados.

Adicionalmente se realiza una encuesta donde se puede medir la calidad de la audiencia percibida por la ciudadanía.

La audiencia pública de rendición de cuentas de EMPOCABAL ESP EICE se debe realizar durante el primer trimestre del año posterior a la vigencia a rendir.

El registro de cierre y evaluación de la audiencia pública de rendición de cuentas debe ser publicado en la página institucional www.empocabal.com inmediatamente se consolide.

4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Sitio Web www.empocabal.com, con actualización permanente presenta información relacionada con los planes, programas y proyectos de EMPOCABAL ESP EICE

Grupo de Atención al Ciudadano: Encargado de atender, asesorar y proveer la información misional veraz y oportuna a los ciudadanos, de forma presencial, virtual y vía telefónica, crea relaciones de respeto y fortalece la imagen institucional centrada en el ciudadano.

Presentación de consultas, quejas y reclamos: A través del Sitio www.emcartago.com, en el ítem de Servicios de Atención al Ciudadano, se encuentra un enlace a Peticiones, Quejas y Reclamos; donde pueden formular sus requerimientos y su correspondiente seguimiento.

Interactué con EMPOCABAL ESP EICE en:

A través del correo electrónico contactenos@empocabal.com presente sus consultas.

Sede central de EMPOCABAL ESP EICE: Carrera 15 No. 12 -11 Santa Rosa de Cabal, Risaralda

Sede de Recaudo: Banco Davivienda, Banco de Bogotá, BBVA y APOSTAR Teléfono (096) 3660791 Extensiones 110, 111, 114, 120

Líneas de Emergencia 24 horas (096)3641314

Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos Carrera 15 No. 12 -11 Santa Rosa de Cabal, Risaralda – Dirección Comercial y correo electrónico: info@empocabal.com

Buzones físicos

Vía Fax al teléfono (096) 3660791 Extensiones 102

Artículo 4. CONTROL Y SEGUIMIENTO

Para el cabal cumplimiento y desarrollo del PLAN ANTICORRUPCIÓN y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, los directores son los responsables de las acciones para el logro de los indicadores; quienes contarán con el apoyo y colaboración permanente de todas las áreas y servidores públicos de EMPOCABAL ESP EICE.

La consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, estará a cargo de la oficina de planeación o quien haga sus veces. Todos los procesos servirán de facilitadores para todo el proceso de elaboración del mismo.

La verificación de la elaboración, de su visibilización, el seguimiento y el control contemplada en la herramienta le corresponde a la Oficina Asesora de Control Interno.

Artículo 5. INSTRUMENTOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN

El plan anticorrupción contará con un tablero de indicadores, el cual permitirá medir el estado de eficiencia de los controles adoptados para evitar y/o disminuir el riesgo de actos de corrupción. Este seguimiento se hará de manera trimestral y será responsabilidad de todos y cada uno de los líderes de los procesos. La Oficina Asesora de Control Interno se encarga de su auditoría y evaluación.

Artículo 6. PROCESOS DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

La verificación de la elaboración, de su visibilización, el seguimiento y el control contemplado en la herramienta le corresponde a la Oficina Asesora de Control Interno, cumpliendo con el cronograma establecido para tal fin.

EMPOCABAL ESP EICE deberá publicar en un medio de fácil acceso al ciudadano las acciones adelantadas, en las siguientes fechas: 31 de enero, 30 de abril, agosto 31 y diciembre 31 de 2019 y 2020.

Artículo 7. DISPOSICIONES FINALES. El Presente Plan Anticorrupción y los plazos deben ser incluidos en los Acuerdos de Gestión a suscribir por los funcionarios del Nivel Directivo.

Artículo 8. APRUEBESE Y ADÓPTESE EL PLAN ANTICORRUPCIÓN y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Artículo 9. VIGENCIA DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN

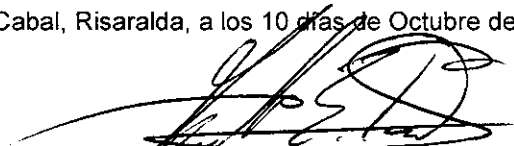
La Vigencia del Plan Anticorrupción es hasta el 31 de Enero de 2021.

Artículo 10. INICIO DE LA VIGENCIA DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN.

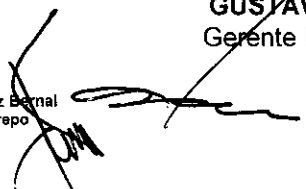
La presente Resolución rige a partir de su expedición y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias;

COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Santa Rosa de Cabal, Risaralda, a los 10 días de Octubre de 2019.



GUSTAVO ELIAS PEREZ ARANGO
Gerente EMPOCABAL E.S.P.- E.I.C.E



Elaboro: Fernando Hernández Bernal
Reviso: Jorge Eduardo Restrepo

Carrera 15 N° 12-11 - PBX: **366 0791** - Fax: Ext. 102
Planta de Tratamiento : 364 1314 Santa Rosa de Cabal
NUIR - 1-66682000-1 E-mail: info@empocabal.com.co



E.S.P - E.I.C.E

EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO
NIT. 800.050.603-7



BIBLIOGRAFIA

La Constitución política de Colombia
Guía de administración del riesgo de la DAF
Estrategia para la construcción de plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano
Guía de Racionalización de Tramites de la DAF
Ley 1474 de 2011
Ley 1757 de 2015
Decreto 019 de 2012
Ley 489 de 1998
Decreto 2145 de 1999
Decreto 1537 de 2001
Ley 872 de 2003
Decreto 4110 de 2004
Decreto 1599 de 2005
Decreto 124 de 2016
Manual de Calidad de EMPOCABAL ESP E.I.C.E.
Plan Estratégico de EMPOCABAL ESP E.I.C.E.
Contexto Estratégico Interno y Externo de EMPOCABAL ESP E.I.C.E.
Análisis interno de EMPOCABAL ESP E.I.C.E.
Informe del Contexto Estratégico de EMPOCABAL ESP E.I.C.E.

CONTEXTO ESTRATEGICO

Interno y Externo

EMPOCABAL ESP E.I.C.E

ANÁLISIS EXTERNO DE EMPOCABAL ESP E.I.C.E.

Amenaza/ Riesgo Factores	(1) Amenazas	(2) Situación de Riesgo
1, Econó micos		
1.1 Inflación	x	Aumento de los precios de los bienes adquiridos por EMPOCABAL ESP EICE
1.2 Devaluación	x	Perdida de adquisición de moneda, se requiere mayor cantidad de recursos para prestar el servicio
1.3 Incrementos Salariales de aplicación general	x	Mayor incremento en los gastos de funcionamiento
1.4 Impuestos y Gravámenes	x	Des financiamiento de los presupuestos
1.5 Políticas de precios	x	Aumenta los presupuestos de contratación
1.6 Políticas de transferencias de recursos	x	Disminuye la cuantía de recursos en sectores no esenciales como AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO
1.7 Estabilidad cambiaria		
1.8 Estabilidad política monetaria		
1.9 Tendencias inflacionarias	x	Aumento de los costos operativos
1.10 Crecimiento Económico		
2. Políticas		
2.1 Estabilidad política		
2.2 Credibilidad en las instituciones del Estado		
2.1 Normas que afectan los objetivos de EMPOCABAL E.I.C.E.	x	Afectan los programas de gobierno, por ende los planes estratégicos y/o financieros
2.2 Cambios en la política general que afectan EMPOCABAL ESP E.I.C.E.	x	Desfinancia el presupuesto publico
2.4 Modificaciones legales a las fuentes de ingresos de EMPOCABAL ESP E.I.C.E.	x	Desfinancia o disminuye el presupuesto publico
2.5 Modificaciones legales a la estructura de gastos de EMPOCABAL ESP E.I.C.E.	x	Cambios bruscos en la composición de los gastos de funcionamiento
2.5 Decisiones sobre el ingreso y retiro de servidores públicos	x	Inestabilidad de los funcionarios de libre nombramiento



E.S.P - E.I.C.E

EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO
NIT. 800.050.603-7



3. Sociales		
3.1 Porcentajes	x	Aumento de la población desatendida
3.2 Diversidad de cultura.	x	Alterar la economía local

Amenaza/ Riesgo Factores	(1) Amenazas	(2) Situación de Riesgo
3. Sociales		
3.4 Situaciones de Desplazamiento social	x	Aumento de las tasas de desempleo
3.5 Nivel de Empleo	x	Aumento de cartera morosa
3.6 Nivel de delincuencia		
4. Tecnológicos		
4.1 Automatización de procesos		
4.2 Resistencia a cambios tecnológicos	x	Atraso en los procesos automatizados
4.3 Capacidad y compromiso para acceder a nuevas tecnologías	x	Miedo o temor al cambio
4.4 Eficientes sistemas de comunicación		
5. Competitivos		
5.1 Regulaciones específicas que afectan EMPOCABAL ESP E.I.C.E.	x	Desconocimiento de las normas y procedimientos
5.2 Alianzas estratégicas para ejecutar Programas y Proyectos		
5.3 Formación y competencia de los servidores públicos	x	Disminuye la capacidad de gestión de recursos
5.4 Apoyo de la Cooperación Internacional		
6. Geográficos		
6.1 Facilidad de acceso y transporte que rodea el entorno de EMPOCABAL ESP E.I.C.E.	x	Reduce probabilidad de obtención de productos a menor precios por costos de desplazamiento a zonas francas o de menor costo de productos o equipos importados
6.2 Nivel de desarrollo económico y social de las regiones que rodean EMPOCABAL ESP E.I.C.E.		



ESP - E.I.C.E

EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO
NIT. 800.050.603-7



ANÁLISIS INTERNO DE EMPOCABAL ESP E.I.C.E.

Debilidad / Riesgo Grupos - Capacidades	(1) Debilita des	(2) Situación de Riesgo
1. Capacidad Directiva		
1.1 Imagen que proyecta el Nivel Directivo de EMPOCABAL ESP E.I.C.E.	x	Disminuye la aceptación del Equipo Directivo por los grupos de interés –en especial comunidad en general y usuarios
1.2 Capacidad de Definición de Planes Estratégicos y Operativos o de Acción	x	Disminuye la posibilidad de cumplir con las metas del Plan Estratégico
1.3 Orientación de EMPOCABAL ESP E.I.C.E. al cumplimiento de sus funciones y objetivos		
1.4 Adecuada Estructura Organizacional para la toma de decisiones	x	Disminuye la posibilidad de cumplir con las competencias de la Empresa de Servicios Públicos
1.5 Comunicación y control Directivo a la operación de EMPOCABAL ESP E.I.C.E.		
1.5 Apropiación y aplicabilidad del Sistema de Control Interno	x	Aumenta la posibilidad de incurrir en hallazgos de toda índole y no promover la mejora continua
2. Capacidad Tecnológica		
2.1 Habilidad técnica de EMPOCABAL ESP E.I.C.E. para ejecutar los procesos que competen		
2.2 Capacidad de innovación		Incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes del Servicio de Aseo y del reglamento técnico operativo
2.3 Nivel de tecnología utilizada en los procesos de EMPOCABAL ESP E.I.C.E.		

Carrera 15 N° 12-11 - PBX: **366 0791** - Fax: Ext. 102
Planta de Tratamiento : 364 1314 Santa Rosa de Cabal
NUIR - 1-66682000-1 E-mail: info@empocabal.com.co



E.S.P - E.I.C.E

EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO
NIT. 800.050.603-7



2.4 Nivel de integración de sus sistemas computarizados	x	Ausencia de información conciliada y detallada
2.5 Controles existentes sobre la Tecnología aplicada		
3.Capacidad del Talento Humano		
3.1 Nivel de competencia del Talento Humano en EMPOCABAL ESP E.I.C.E.	x	Bajo grado de escolaridad de los funcionarios
3.2 Nivel de pertenencia de los servidores públicos con EMPOCABAL ESP E.I.C.E.	x	Ausencia de compromiso en la mayor parte de los funcionarios
3.3 Suficiencia del recurso humano para atender las cargas laborales	x	Concentración de cargas laborales
4. Capacidad Competitiva		
4.1 Impacto de los bienes y servicios entregados por EMPOCABAL ESP E.I.C.E. a sus grupos de interés	x	Pérdida de credibilidad institucional
4.2 Cobertura y eficiencia de los servicios que presta o bienes que suministra EMPOCABAL ESP E.I.C.E.	x	Baja respuesta a las inquietudes de la comunidad y en especial usuarios de los servicios
4.3 Conocimiento oportuno y capacidad de atención a las quejas y reclamos de sus grupos de interés	x	No hay un control de respuestas que se dan
4.4 Existe procesos que permitan conocer las quejas y reclamos de los grupos de interés		
4.5 Alianzas estratégicas con otras Entidades		
5. Capacidad Financiera		
5.1 Déficit/Superávit acumulado o proyectado		
5.2 Estructura de ingresos		
5.3 Estructura de gastos		
5.4 Efecto (fiscal – económico - financiero) de las políticas de ingresos	x	Bajo esfuerzo fiscal o de recado de las rentas propias o ingresos operacionales
5.5 Efecto (Fiscal – económico – financiero) de las políticas de gastos		
5.6 Estructura y sostenibilidad de la deuda		

INFORME DEL CONTEXTO ESTRATÉGICO DE EMPOCABAL ESP E.I.C.E.

DIAGNÓSTICO DEL CONTEXTO EXTERNO:

Para EMPOCABAL ESP E.I.C.E. , se identificaron las siguientes situaciones de riesgo producto de las amenazas del entorno externo:

De carácter económico: 1. Efectos de inflación, 2. Efectos de devaluación, 3. Incrementos salariales, 4. Impuestos y gravámenes, 5. Políticas de precios y 6. Tendencias inflacionarias

De carácter Político: 1. Normas que afectan los objetivos de EMPOCABAL ESP EICE , 2. Cambios en la política general que afectan EMPOCABAL ESP E.I.C.E., 3. Modificaciones legales a la estructura de ingreso en EMPOCABAL ESP E.I.C.E, 4. Modificaciones legales que afectan la estructura de gastos de EMPOCABAL ESP E.I.C.E.

De carácter social: 1. Porcentaje de población que presenta necesidades básicas insatisfechas en materia de servicios públicos, 2. Situaciones de orden público, 3. Desplazamiento social, 4. Nivel de empleo

DIAGNÓSTICO DEL CONTEXTO INTERNO:

Para EMPOCABAL ESP E.I.C.E., se identificaron los siguientes factores internos que pueden ocasionar la presencia de riesgos con base en el análisis de los componentes, direccionamiento estratégico y demás estudios de cultura organizacional y el clima laboral que se hayan adelantado en EMPOCABAL ESP E.I.C.E.

Baja capacidad directiva: 1. En definición de planes estratégicos y operativos, 2. En orientación de EMPOCABAL ESP E.I.C.E. Al cumplimiento de sus funciones y objetivos, 3. En comunicación y control directivo a la operación de EMPOCABAL ESP E.I.C.E. , 4. En apropiación y aplicabilidad del sistema de control interno.

Poca capacidad tecnológica: 1. En la habilidad técnica de EMPOCABAL ESP E.I.C.E. para ejecutar los procesos que le competen, 2. En capacidad de innovación, 3. En nivel de tecnología utilizada en los procesos de EMPOCABAL ESP E.I.C.E, 4. En el nivel de integración de sus sistemas computarizados, 5. En controles existentes sobre la tecnología aplicada.

Disminución de la capacidad del talento humano: 1. En nivel de competencia del talento humano en EMPOCABAL ESP EICE 2. En nivel de pertenencia de los funcionarios y servidores de EMPOCABAL ESP E.I.C.E., 3. En la capacidad para atender las cargas laborales.

Reducida capacidad competitiva: 1. Con los bienes y servicios entregados por EMPOCABAL ESP EICE a sus grupos de interés, 2. Poca cobertura y eficiencia de los servidores de EMPOCABAL ESP E.I.C.E.

Elaboro: Fernando Hernández Bernal
Reviso: Jorge Eduardo Restrepo.