	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI - CALIDAD - SISTEDA		FORMATO PLAN ATICORUPCIÓN	
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		CÓDIGO: P-DE-30	VERSIÓN: 0
			FECHA: 05/01/2015	


PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

AÑO 2016

**EMPRESA DEPARTAMENTAL DE SERVICIOS
PUBLICOS DE BOYACÁ S.A. ESPB**



ESPB
Empresa de Servicios Públicos de Boyacá

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI - CALIDAD - SISTEDA		FORMATO PLAN ATICORUPCIÓN	
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		CÓDIGO: P-DE-30	VERSIÓN: 0
			FECHA: 05/01/2015	

PRESENTACION

La corrupción es un problema de carácter económico, administrativo, legal, político y de gestión, por cuanto la existencia de estructuras y procesos administrativos antiguos e improcedentes dificultan la relación entre el estado y el ciudadano, promoviendo con ello la existencia de mecanismos alternativos, informales e ilegales, a su vez la ausencia de controles o la existencia de controles obsoletos promueven la existencia de sistemas caracterizados por el despilfarro, la ineficiencia y la corrupción, la cual en la administración pública la pagan la mayorías de nuestros pueblos, incrementado el número de pobres, afectando el crecimiento económico, disminuyendo la capacidad para atender obligaciones y por ende la calidad de vida de nuestros ciudadanos, dichos factores se reflejan en la pérdida de credibilidad y confianza en las instituciones.

Por ello en la empresa Departamental de Servicios Públicos estamos convencidos que se debe instaurar toda una política integral que contenga los mecanismos de transparencia, eficacia, eficiencia, moralidad y celeridad de lucha contra este flagelo que nos permita generar confianza en la comunidad, para que pueda participar e intervenir en los procesos, proyectos y programas desarrollados por la empresa.

Como Gerente de esta entidad descentralizada del orden departamental que gestiona la prestación de servicios públicos, partiendo de la base del autocontrol y del mejoramiento continuo, es mi deber desarrollar instrumentos que permitan que los procesos internos y externos de la Empresa fluyan con agilidad, oportunidad, que sean transparentes, donde los recursos públicos se destinen a solucionar las grandes falencias y problemáticas sociales presentados en el sector de agua Potable y saneamiento básico, satisfaciendo una de las necesidades más sentidas de la población.

Con este fin, se desarrollarán acciones que permitan cumplir con el anterior cometido, donde las decisiones sean transparentes, donde todos los ciudadanos y actores tengan acceso a la información en forma oportuna y eficaz y donde todos puedan ser escuchados.

RENE LEONARD MARTINEZ CUADROS

Gerente.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI - CALIDAD - SISTEDA	FORMATO PLAN ANTICORUPCIÓN	
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: P-DE-30	VERSIÓN: 0
		FECHA: 05/01/2015	

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO AÑO 2016

OBJETIVOS

La Empresa de Departamental de Servicios Públicos de Boyacá, desarrollará la estrategia anticorrupción, de atención al ciudadano y anti trámites conforme lo establece la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 2641 de 2012, promoviendo el fortalecimiento del Sistema Nacional de Lucha contra la corrupción, con el fin de dar cumplimiento a la Misión y Visión Institucional en desarrollo de los principios de transparencia, moralidad, publicidad y participación ciudadana.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la ESPB incluirá cuatro (4) componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio.


1. Para la elaboración del mapa de riesgos de corrupción - y las medidas para controlarlos y evitarlos, se tomó como base los lineamientos impartidos por el Modelo Estándar de Control Interno –MECI- contenido en la Metodología de Administración de Riesgos del Departamento Administrativo de la Función Pública.
2. Las medidas anti trámites, adoptadas buscan la racionalización de trámites existentes y procedimientos administrativo, cuyo objetivo será facilitar el acceso a la información.
3. La rendición de cuentas como mecanismo de participación e información ciudadana ante la gestión de la administración pública, garantizando la transparencia en el accionar del Estado y recuperación de la confianza en las instituciones públicas.
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, indicando el orden a seguir en la atención facilitando la prestación de los servicios y trámites ofrecidos por la empresa ESPB.

MISIÓN

“La Empresa Departamental de Servicios Públicos de Boyacá S.A E.S.P., gestiona la prestación de los servicios públicos en el departamento, apoya y asesora a nivel municipal y regional el desarrollo empresarial de los mismos. En el ejercicio de esta misión, la empresa respeta el medio ambiente, propende por su conservación y sostenibilidad, promueve la participación social y trabaja por el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad.”

VISIÓN

“La Empresa Departamental de Servicios Públicos de Boyacá para el año 2017 será una empresa certificada, líder en la asesoría, apoyo, diseño y ejecución de proyectos dirigidos a los Municipios y empresas de servicios públicos domiciliarios del departamento, siendo ejemplo de transformación y fortalecimiento para el manejo empresarial, reconocida por su competitividad, calidad, eficiencia, responsabilidad social, con altos estándares en la prestación de los servicios públicos domiciliarios”.


	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI - CALIDAD - SISTEDA		FORMATO PLAN ATICORUPCIÓN	
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		CÓDIGO: P-DE-30	VERSIÓN: 0
			FECHA: 05/01/2015	

POLÍTICA DE CALIDAD

La Empresa Departamental de Servicios Públicos de Boyacá S.A E.S.P. brinda acompañamiento y asesoría técnica e institucional a los municipios, para garantizar la prestación de los servicios públicos domiciliarios, con responsabilidad social, eficacia, eficiencia y efectividad, apoyado en un talento humano competente y comprometido en el logro de la satisfacción de los usuarios, mediante la mejora continua de su Sistema Integrado de Gestión.

POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

La EMPRESA DEPARTAMENTAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DE BOYACÁ S.A. E.S.P. se compromete a contextualizar, identificar, analizar, valorar y administrar los riesgos que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI - CALIDAD - SISTEDA	FORMATO PLAN ANTICORUPCIÓN	
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: P-DE-30	VERSIÓN: 0
		FECHA: 05/01/2015	

COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO AÑO 2016



	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI - CALIDAD - SISTEDA	FORMATO PLAN ATICORUPCIÓN	
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: P-DE-30	VERSIÓN: 0
		FECHA: 05/01/2015	

(I) EL MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y LAS MEDIDAS PARA CONTROLARLOS Y EVITARLOS

1. Identificación del Riesgo de Corrupción

Riesgo se puede determinar como la posibilidad de que suceda algún evento que tendrá un impacto sobre los objetivos institucionales o de los procesos. La empresa Departamental de Servicios Públicos de Boyacá S.A. E.S.P, como entidad Pública está expuesta a diferentes riesgos que pueden poner en peligro su existencia como el uso indebido del poder, los recursos, la información y en general toda la memoria institucional que puedan lesionar los intereses de la empresa y del estado.

2. Análisis del Riesgo: Probabilidades de materialización de los Riesgos de Corrupción

El análisis del riesgo busca establecer la probabilidad de ocurrencia del mismo y sus consecuencias, este último aspecto puede orientar la clasificación del riesgo, con el fin de obtener información para establecer el nivel de riesgo y las acciones que se van a implementar. El análisis del riesgo depende de la información obtenida en la fase de identificación de riesgos.

Se han establecido dos aspectos a tener en cuenta en el análisis de los riesgos identificados:

- ✓ Probabilidad
- ✓ Impacto.

Los riesgos consignados y que se pretenden prevenir con la presente estrategia, fueron identificados con cada una de las áreas de la ESPB y las realidades de situaciones de peligro que enfrenta el componente humano y de gestión, en aras de minimizar dichos riesgos y poderles hacer un seguimiento consecuente y directo en cada dependencia.

No obstante, el hecho de que algunas valoraciones de riesgo queden con probabilidad o consecuencia alta, no significa que se hayan o se estén presentando en ESPB, sencillamente corresponden a la percepción de cada uno de las áreas de la Empresa, y a la debida prontitud con la que quiere actuar la Empresa para prevenir estas situaciones de riesgo.


3. Valoración del Riesgo

La valoración del riesgo es el producto de confrontar los resultados de la evaluación del riesgo con los controles identificados, esto se hace con el objetivo de establecer prioridades para su manejo y para la fijación de políticas. La entidad debe establecer los controles teniendo en cuenta si son:

- ✓ Preventivos: aquellos que actúan para eliminar las causas del riesgo para prevenir su ocurrencia o materialización
- ✓ Correctivos: aquellos que permiten el restablecimiento de la actividad, después de ser detectado un evento no deseable.

4. Seguimiento a los Riesgos de Corrupción

Se realizará el seguimiento conforme a lo recomendado por Presidencia de la República por lo menos tres (3) veces por año así: 30 de abril, 31 de agosto y diciembre 31.


	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI - CALIDAD - SISTEDA		FORMATO PLAN ATICORUPCIÓN	
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		CÓDIGO: P-DE-30	VERSIÓN: 0
			FECHA: 05/01/2015	

5. Política de Administración de Riesgo de Corrupción

Dichas políticas identifican las opciones para tratar y manejar los riesgos basadas en la valoración de los mismos, permiten tomar decisiones adecuadas y fijar los lineamientos, que van a transmitir la posición de la dirección ante las acciones a tomar para evitar y reducir el riesgo.

6. Mapa de Riesgo de Corrupción

Una vez identificados los riesgos y las medidas para mitigarlos se elabora el mapa de riesgos como el resumen final de la probabilidad e impacto de uno o más riesgos frente a los procesos, proyectos o programas de la entidad.


	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI - CALIDAD - SISTEDA		FORMATO PLAN ATICORUPCIÓN	
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		CÓDIGO: P-DE-30	VERSIÓN: 0
			FECHA: 05/01/2015	

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS CONCRETAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS


EMPRESA DEPARTAMENTAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DE BOYACÁ S.A. E.S.P

MISION: "La Empresa Departamental de Servicios Públicos de Boyacá S.A E.S.P., gestiona la prestación de los servicios públicos en el departamento, apoya y asesora a nivel municipal y regional el desarrollo empresarial de los mismos. En el ejercicio de esta misión, la empresa respeta el medio ambiente, propende por su conservación y sostenibilidad, promueve la participación social y trabaja por el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad."


IDENTIFICACIÓN				ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO – CONTROLES			SEGUIMIENTO - CONTROL INTERNO			
Proceso	Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización	Valoración	Administración de riesgo	Acciones	Responsables	Indicador	Fecha	Indicador	Responsable	Observ
		No	Descripción		Tipo de control								
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Falta de actualización de lineamientos de planeación.	1	Imposibilidad de hacer seguimiento - incumplimiento en la ejecución de planes y proyectos institucionales.	Posible	Correctivo	Evitar el riesgo	Realizar seguimiento trimestral al cumplimiento en la presentación y ejecución de los planes.	Gerente y funcionarios involucrados.	Actuaciones de Planeación /Actuaciones ejecutadas				
	No identificar adecuadamente las metas, objetivos y los recursos necesarios para el cumplimiento de los mismos	2	Imposibilidad de evaluar la Gestión de la ESPB	Posible	Correctivo	Evitar el Riesgo	Revisión de los Planes o Proyectos	Gerente y funcionarios involucrados.	Planes definitivos/ Planes revisados y verificadas				
	Incumplimiento en tiempo para la legalización de los contratos y/o convenios.	3	Entrega de productos o servicios en tiempos no establecidos y en condiciones no estipuladas.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Fijar términos definitivos para la legalización de los mismos y fijar condiciones para el cumplimiento.	Líder del proceso y funcionarios responsables de ejecutarlo	No. de productos entregados /No. de productos programados				

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI - CALIDAD - SISTEDA		FORMATO PLAN ATICORUPCIÓN	
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		CÓDIGO: P-DE-30	VERSIÓN: 0
			FECHA: 05/01/2015	


	Plena confianza en determinado funcionario.	4	Concentración de poder en un funcionario o área de la entidad.	Posible	Correctivo	Evitar el riesgo	Delegación de funciones en otras áreas o funcionarios. Seguimiento continuo a las actividades asignadas.	Funcionarios o áreas involucradas	No. de actividades cumplidas /No. de actividades asignadas				
	Presentación de Conflictos laborales y personales entre los funcionarios de la empresa	5	Inapropiado clima organizacional en la empresa	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Promover y exigir mejores estándares de comportamiento en la empresa y mejora de clima organizacional.	Gerente, Secretario General y funcionarios involucrados.	Conflictos laborales presentados/conflictos laborales resueltos.				
COMUNICACIONES	Falta de comunicación de las áreas ejecutoras.	6	Desinformación de las acciones adelantadas por la Empresa.	Posible	Correctivo	Evitar el riesgo	Entregar oportunamente la información al área encargada.	Líder del proceso y funcionarios involucrados	No. de informaciones recibidas / No. de informaciones comunicadas				
	Falta de seguridad y verificación en la información entregada	7	Inexactitud en la información comunicada	Posible	Correctivo	Evitar el riesgo	Realizar las comunicaciones y publicaciones veraces y confiables	Líder del proceso y funcionarios involucrados	Comunicaciones externas hechas / No. de Comunicaciones verificadas				
	Página Web desactualizada		Información no relevante, veraz y oportuna para entregar a los ciudadanos.	Posible	Correctivo	Evitar el riesgo	Mejorará las condiciones de la información que sea relevante, veraz y oportuna a entregar a los ciudadanos.	Líder del proceso y funcionarios involucrados	Publicaciones web solicitadas / publicaciones web realizadas				
GESTION JURIDICA	Falta de seguimiento a los procedimientos. Falta de organización para la ejecución de las tareas asignadas.	8	No publicación o publicación extemporánea de documentos contractuales en el Colombia Compra Eficiente	Posible	Correctivo	Evitar el riesgo	Seguimiento en cada proceso de contratación de las publicaciones correspondientes.	Oficina Jurídica y funcionarios responsables de ejecutarlos.	Documentos publicados en el SECOP/ Total de documentos que debían publicarse n el SECOP según la norma				

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI - CALIDAD - SISTEDA		FORMATO PLAN ATICORUPCIÓN	
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		CÓDIGO: P-DE-30	VERSIÓN: 0
			FECHA: 05/01/2015	


	Falta de planeación para la ejecución del proceso de selección.	9	Elaborar estudios previos superficiales para que puedan beneficiar a alguien en particular.	Posible	Correctivo	Evitar el riesgo	Elaborar los estudios previos conjuntamente a partir de las necesidades reales existentes.	Oficina Jurídica y funcionarios responsables de ejecutarlos.	N° estudios previos presentados /N° de estudios previos revisados				
	Falta de supervisión y vigilancia.	11	Procesos contractuales sin supervisión	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Incrementar el seguimiento al desarrollo de los procedimientos contractuales, desde la supervisión	Oficina Jurídica y funcionarios responsables de ejecutarlos	N° de contratos suscritos/ N° contratos supervisados				
	Cumplimiento requisitos legales de los procesos contractuales.	12	Procesos contractuales sin el cumplimiento de los procesos contractuales	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Incrementar el seguimiento al desarrollo de los procedimientos contractuales, y cumplimiento normas legales	Oficina Jurídica y funcionarios responsables de ejecutarlos	Procesos ajustados a procedimientos legales/ No .de procesos contractuales adelantados				
	Afán en la elaboración de las minutas. Falta de control en la confrontación de información.	13	Elaborar contratos sin atender las condiciones establecidas en los pliegos de condiciones.	Posible	Preventivo-Correctiva	Evitar el riesgo	Confrontación y seguimiento a la información de la etapa precontractual y la contractual.	Oficina Jurídica y supervisores de los contratos	N° de contratos ajustados a pliegos / N° Total Contratos				

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI - CALIDAD - SISTEDA		FORMATO PLAN ATICORUPCIÓN	
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		CÓDIGO: P-DE-30	VERSIÓN: 0
			FECHA: 05/01/2015	

	Falta de documentación esencial en las carpetas de los procesos contractuales: contratos y convenios		Presentación de sanciones por entes de control y procesos disciplinarios	posible	correctivo	evitar el riesgo	Seguimiento a los procesos contractuales desde su inicio hasta su liquidación	Oficina Jurídica y supervisores de los contratos	N° de contratos, CONVENIOS ajustados a REQUISITOS CONTRACTUALES / N° Total Contratos Convenio				
APOYO TECNICO PDA	Falta de estudios, revisión y corroboración de la información predial.	14	Favorecimiento de inversión en predios de un particular en proyectos a desarrollar por la Empresa.	Posible	Correctivo	Evitar el riesgo	Seguimiento y supervisión continúa de los planes y Proyectos	Gerente Técnico	No. de proyectos reformulados predialmente/No. de proyectos				
	Bajo nivel de supervisión, control y evaluación.	15	Favorecimiento en la realización de proyectos para beneficiar a sectores políticos	Posible	Correctivo	Evitar el riesgo	Seguimiento y supervisión continúa de los Planes y Proyectos Verificación de la forma de escogencia y planeación de los proyectos	Gerente Técnico	No. de proyectos diseñados/No. de proyectos Planeados y aprobados				
APOYO INSTITUCIONAL Y SOCIAL A MUNICIPIOS	Falta de planeación.	16	Favorecimiento en la prestación de asesorías a cambio de prebendas o favores políticos.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Seguimiento en el cumplimiento a la Planeación de cada una de las asesorías.	Gerente, Coordinador del Proceso	No. de asesorías realizadas/ No. de asesorías planeadas				

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI - CALIDAD - SISTEDA		FORMATO PLAN ATICORUPCIÓN	
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		CÓDIGO: P-DE-30	VERSIÓN: 0
			FECHA: 05/01/2015	


GESTION DOCUMENTAL	Sistemas de información susceptibles de pérdida o manipulación indebida.	17	Pérdida, manipulación de documentos pertenecientes al archivo de gestión de cada dependencia de la Empresa.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo.	Mantener registrados en el inventario único documental todas las carpetas pertenecientes a cada dependencia. Mantener debidamente foliados los documentos.	Auxiliares administrativos de cada dependencia (archivo central y de gestión).	Documentos en el archivo /Documentos archivados en forma debida				
	Falta de interés administrativo, produce situaciones de inseguridad y riesgo	18	Deficiente organización de los Archivos de Gestión y Archivo Central	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo.	Realizar bajo las normas de Archivo y TRD, la organización de archivos de gestión	Auxiliares administrativos de cada dependencia (archivo central y de gestión).	No. total de archivos organizados conforme la norma/No. total de archivos de gestión y central				
TALENTO HUMANO	Falta de requisitos Inexactitud en los documentos presentados por los posibles funcionarios a proveer cargos.	19	Personal contratado o vinculado sin cumplir los perfiles establecidos en el manual de funciones.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Verificación de documentación y perfiles establecidos mediante lista de chequeo.	Líder del Proceso y Gerente	No. de funcionarios vinculados/No. de funcionarios con entrega de documentos requeridos.				
EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Falta de compromiso por parte de la alta dirección	20	Incumplimiento en la evaluación del Sistema de Control Interno establecido dentro de la Empresa.	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Sensibilización de todos los funcionarios involucrados. Revisión a través de auditorías al cumplimiento de cada proceso.	Asesor Control Interno y Representante Alta Dirección.	No. de hallazgos del sistema/No. planes de mejoramiento ejecutados				

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI - CALIDAD - SISTEDA		FORMATO PLAN ATICORUPCIÓN	
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		CÓDIGO: P-DE-30	VERSIÓN: 0
			FECHA: 05/01/2015	

	Falta de programación y disposición de tiempo.	21	Incumplimiento en el seguimiento al mapa de riesgos anticorrupción	Posible	Correctivo	Evitar el riesgo	Seguimiento frecuente al mapa de riesgos de corrupción.	Asesor Control Interno	No. de riesgos de corrupción establecidos/No. de riesgos evaluados				
GESTION FINANCIERA	Falta de revisión en el cumplimiento de requisitos.	22	Autorización de pagos sin el cumplimiento de los requisitos.	Posible	Correctivo	Evitar el riesgo	Verificación mediante lista de chequeo de los requisitos de acuerdo al tipo de proveedor.	Gerencia financiera	Numero de cuentas por pagar /Numero de cuentas radicadas				
	No contar con un software seguro que cubra las necesidades de la nómina.	23	Alteración de la información referente a la nómina.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Verificación de la pre nómina.	Gerencia financiera	Software para el pago de nómina implementado.				
	Desorden Administrativo. Falta de controles, evaluación y seguimiento de los procedimientos. Desactualización del Software y Hardware	24	Archivos contables con vacíos de información	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Implementar una metodología específica de control Seguimiento a los procedimientos establecidos Actualización de procedimientos	Gerencia financiera	No. De controles ejecutados/ No. De controles programados en el año				
	Falta de controles, evaluación y seguimiento de los procedimientos. Falta de capacitación a los funcionarios en el ejercicio de sus funciones. Excesivo poder discrecional de algunos funcionarios	25	Afectar rubros que no corresponden con el objeto del gasto, en beneficio o a cambio de una retribución económica	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Implementar una metodología específica de control Seguimiento a los procedimientos establecidos Actualización de procedimientos	Gerencia financiera	No. De controles ejecutados/ No. De controles programados en el año				
	Desorden Administrativo Falta de controles, evaluación y seguimiento de los procedimientos	26	Inclusión de gastos no autorizados	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Implementar una metodología específica de control Seguimiento a los procedimientos establecidos	Gerencia financiera	No. De controles ejecutados/ No. De controles programados en el año				

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI - CALIDAD - SISTEDA		FORMATO PLAN ATICORUPCIÓN	
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		CÓDIGO: P-DE-30	VERSIÓN: 0
			FECHA: 05/01/2015	

							Actualización de procedimientos						
	Falta de controles, evaluación y seguimiento de los procedimientos	27	Uso inadecuado de los recursos de caja Menor	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Arqueos -Divulgar el procedimiento de manejo de caja menor Al legalizar definitivamente caja menor verificar que cuentas bancarias queden en cero	Gerencia financiera	No. De divulgaciones realizadas /No. De divulgaciones programadas Legalización definitiva de las cajas menores				

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI - CALIDAD - SISTEDA	FORMATO PLAN ATICORUPCIÓN	
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: P-DE-30	VERSIÓN: 0
		FECHA: 05/01/2015	

(II) MEDIDAS ANTITRÁMITES

La Empresa de Servicios Públicos de Boyacá S.A. E.S.P. se acoge a lo dictado por el Decreto Ley 019 del 10 de enero 2012, *por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración. Artículo 6. Simplicidad de los trámites. Los trámites establecidos por las autoridades deberán ser sencillos, eliminarse toda complejidad innecesaria y los requisitos que se exijan a los particulares deberán ser racional y proporcional a los fines que se persigue cumplir.*


Con esta estrategia se pretende, acercar al ciudadano a los servicios que presta la empresa mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de los procedimientos.

ACCIONES

- La empresa establecerá como objetivo que para el año 2016 fortalecerá un link de quejas, reclamos y sugerencias en la página Web.
- Identificación de trámites de la Empresa, para su posterior revisión y registro.
- La Empresa, adelantará la implementación de los mecanismos de gobierno en Línea, garantizando la promoción de una herramienta que permita ofrecer los diversos servicios en línea que agilicen el acceso a la información, interacción con el gobierno local y nacional, así como los trámites en los sitios web para los ciudadanos y las empresas mediante el aprovechamiento de las TIC.
- En el 2016 ningún trámite ante la Empresa de Servicios Públicos de Boyacá S.A. E.S.P. tendrá costo alguno, salvo lo establecido en la ley.
- Ajustar documentos de planeación.
- Ajustar manual de contratación
 - Ajustar estatutos.
- Racionalizar los trámites, reduciendo procesos plazos y costos.
- Sistematización de los procesos, procedimientos y trámites.

(III) ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS


De acuerdo a lo establecido en documento Conpes 3654 de 2010, la Rendición de Cuentas es una expresión de control social, que compromete acciones de solicitud de información y evaluación de la gestión, buscando la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr los principios del buen gobierno.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI - CALIDAD - SISTEDA	FORMATO PLAN ATICORUPCIÓN	
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: P-DE-30	VERSIÓN: 0
		FECHA: 05/01/2015	

La Empresa de Servicios Públicos de Boyacá S.A. E.S.P, buscara afianzar la relación entre empresa y ciudadano a través del proceso de rendición de cuentas creando una comunicación permanente, transparente y de fácil acceso a la ciudadanía.

ACCIONES

- Rendición de Cuentas, la empresa dispondrá el espacio de rendición de cuentas de la Gobernación de Boyacá, para que, en este evento de carácter público, el Gerente General haga la rendición de cuentas, con el acompañamiento de los Directivos de la entidad y de la Oficina Asesora de Control Interno. La empresa seguirá los lineamientos del documento Conpes 3654 de 2010 en cuanto a los componentes de Información, Dialogo, Incentivos o Sanciones.
- En esta Audiencia la ESPB, permitirá la participación activa de todos los actores, realizará una encuesta de satisfacción conforme el Sistema Integrado de Gestión y se adelantará un seguimiento, con el fin de dar respuesta a todas las inquietudes de la ciudadanía que no hayan sido resueltas en el momento de su desarrollo.
- Generación de acciones de mejora con base en las encuestas de satisfacción aplicadas a los ciudadanos
- Articular y actualizar periódicamente la información de la Entidad en los sitios web oficiales de acuerdo con los lineamientos de Gobierno en Línea.
- Publicar constantemente comunicados de prensa con información sobre los avances y logros de la Empresa, así como los eventos en los que participa.
- Dar a conocer al ciudadano sus derechos y los medios con los que cuenta para interactuar con la Empresa.
- Mejorar las condiciones de la información que sea relevante, veraz y oportuna a entregar a los ciudadanos.
- Publicar en los televisores de la Entidad información acerca de lo servicios y tramites prestados por la empresa.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI - CALIDAD - SISTEDA		FORMATO PLAN ATICORUPCIÓN	
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		CÓDIGO: P-DE-30	VERSIÓN: 0
			FECHA: 05/01/2015	


- Se fomentará el diálogo y la retroalimentación entre la empresa y los ciudadanos, Participando en ferias o eventos que favorezcan los el contacto directo con la ciudadanía y poder obtener una retroalimentación de la misma.
- Estructurar un normograma en materia de servicios públicos domiciliarios de fácil consulta en la página web.

(IV) MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO


La Empresa de Servicios Públicos de Boyacá S.A. E.S.P., diseñara una estrategia integral de atención al ciudadano facilitando la interacción con la entidad, buscando hacer visible y transparente la gestión de la Empresa, implementando buenas prácticas administrativas, producto de la interacción ciudadano – entidad.

ACCIONES

- Se continuará con la atención de PQRS, a través de un espacio único y de fácil acceso tanto en las Dependencias de la ESPB como en la página institucional de la Empresa ww.espb.gov.co.
- Se desarrollaran mesas de concertación en los municipios en donde se vayan a desarrollar los proyectos, de tal forma que se de atención a sus necesidades y se preste el servicio adecuado.
- Se medirá la satisfacción del ciudadano atendido.
- En la página Web institucional ww.espb.gov.co, se publicará de forma continua y actualizada la descripción de procedimientos, horarios, dependencias, nombre y cargo del servidor a quien puede dirigirse.
- Se adelantará una jornada de capacitación a todos los funcionarios respecto de la política de Atención al Ciudadano, en procura de interiorizar su importancia, necesidad y obligatoriedad.
- Los documentos que ingresen a la Empresa, serán registrados a través de ventanilla única donde serán codificados con un único número consecutivo de radicado para facilidad de control y trazabilidad del documento, de ser posible se ingresaran al sistema tecnológico que se implementara en el 2016.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI - CALIDAD - SISTEDA		FORMATO PLAN ATICORUPCIÓN	
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		CÓDIGO: P-DE-30	VERSIÓN: 0
			FECHA: 05/01/2015	

- Se cumplirá con los términos legales establecidos de la siguiente manera (Ley 1437 de 2011):
 - Para cualquier petición: 15 días siguientes a la recepción.
 - Para la petición de documentos: 10 días siguientes a la recepción.
 - Peticiones entre autoridades: 10 días siguientes a la recepción
 - Consultas de materias a su cargo: 30 días siguientes a la recepción.
- Se integrará los sistemas de peticiones, quejas, reclamos y denuncias con los organismos de control.
- La empresa cuenta con la oficina de atención al ciudadano, la cual es atendida por una persona responsable de esta área, en el horario de 8 a.m. a 12 p.m. y de 2 p.m. a 6 pm y el Buzón de Sugerencias, Quejas y Reclamos, ubicado en la oficina de recepción.
- Medir el grado de satisfacción en la prestación de los servicios a través de la página WEB.
- A través del Plan de Gestión Social se coordinará con los contratistas de obra y los entes territoriales la conformación de comités de veeduría ciudadana para garantizar la participación de la comunidad en el seguimiento a las obras contratadas y de esta manera propender por la transparencia en el manejo de los recursos de agua y saneamiento básico que administra la entidad. Para ello la entidad se realizará un registro de los comités de veedurías que se constituyan para cada una de las obras.
- De igual forma, a través del Plan de Gestión Social se adelantará con las comunidades beneficiarias de los proyectos, eventos de socialización de los estudios, diseños y obras que se ejecutaran antes, durante y al finalizar.
- En igual sentido, se entregará a los contratistas de obra la guía para la implementación del Plan Gestión social en obra, al cual se le realizara seguimiento y evaluación.
- Se aplicara encuesta de satisfacción según el Sistema Integrado de Gestión, respecto de la atención de PQRS.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI - CALIDAD - SISTEDA		FORMATO PLAN ATICORUPCIÓN	
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		CÓDIGO: P-DE-30	VERSIÓN: 0
			FECHA: 05/01/2015	

- En la ESPB se dispone de un espacio físico e infraestructura para la atención personalizada, canales de atención: correo, vía correo electrónico, canal web, canal telefónico y todos los medios electrónicos de la página Web institucional.
- La ESPB impulsará las redes sociales, informando a la comunidad que está realizando la empresa.
- Se realizará un link en la página Web para atención de los ciudadanos, por medio de preguntas frecuentes.
- Creación de formato del PQRS para su diligenciamiento, para el buzón.
- Se realizará señalización de las salidas de evacuación ESPB.
- Se creará señalización de las dependencias de la ESPB.
- Creación de un centro de infografías informativas en la página web.


(V) COMPONENTE 5. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Dentro de la entidad se han querido desarrollar actividades que contribuyan al mejoramiento de la calidad de la información que se ofrece al usuario, teniendo en cuenta el contenido, los tiempos de entrega de la información y la forma en que se lleva a cabo este proceso.

Lo anterior con el fin de apoyar a la mejora de los sistemas de información, verificación de datos, y demás actividades que permitan garantizar altos estándares de calidad en la información.


	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI - CALIDAD - SISTEDA		FORMATO PLAN ATICORUPCIÓN	
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		CÓDIGO: P-DE-30	VERSIÓN: 0
			FECHA: 05/01/2015	

Componente 5 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Indicadores	Responsable
Subcomponente 1 Transparencia Activa	1.1	Publicación de información en sección particular del sitio web oficial	Habilitar la sección de Transparencia y acceso a la información pública en el sitio web oficial de la entidad		Oficina de Sistemas
	1.2	Publicación de la información contractual	Publicar información de gestión contractual en el Sistema electrónico para la contratación pública SECOP		Oficina de Contratación
Subcomponente 2 Lineamientos de transparencia Pasiva	2.1	Divulgar los Medios para recibir solicitudes de información pública	Divulgar los canales de comunicación habilitados en carteleras y en portería		Secretaría General
Subcomponente 3 Elaboración de los instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Conservación de la información publicada con anterioridad	Permitir el acceso a la información publicada con anterioridad		Oficina de Sistemas
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Revisar y adecuar la página web de la entidad para que se de cumplimiento a las directrices de accesibilidad	Página WEB ajustada		Oficina de Sistemas
Subcomponente 5 Monitoreo del acceso a la información pública	5.1	Elaborar un informe sobre las solicitudes recibidas y su tiempo de respuesta	Informe		Secretaria General

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI - CALIDAD - SISTEDA		FORMATO PLAN ATICORUPCIÓN	
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		CÓDIGO: P-DE-30	VERSIÓN: 0
			FECHA: 05/01/2015	

SEGUIMIENTO

En la Empresa de Servicios Públicos de Boyacá S.A. E.S.P., la Oficina Asesora de Control Interno vigilará que la atención se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por la entidad; sobre este aspecto, rendirán un informe semestral a la administración de la entidad.

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO							
Entidad: Empresa de Servicios Públicos de Boyacá S.A. E.S.P.				Año: 2016			
							
Estrategia y mecanismo	Actividades	Publicación	Actividades Realizadas			Responsable	Anotaciones
		31 de Marzo	Abril 30	Agosto 31	Diciembre 31		
Mapa de riesgos de corrupción.	1. 2. 3.						
Estrategia Antitrámites.	1. 2. 3.						
Estrategia de rendición de cuentas	1. 2. 3.						
Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano	1. 2. 3.						
Consolidación del documento	Cargo _____ Nombre: _____ Firma: _____						
Seguimiento de la Estrategia	Jefe de Control Interno Nombre: _____ Firma: _____						