



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

Versión: 3

Fecha: Marzo 30 de 2016

Código: GPP-PP-01

1. OBJETO

Formulación y adopción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Empresa de Servicios Públicos de Chía - EMSERCHÍA E.S.P., en el marco de la ley 1474 de 2011 Art 73.

2. ALCANCE

Este documento aplica para todos los funcionarios y contratistas de la Empresa de Servicios Públicos de Chía EMSERCHIA E.S.P. en la ejecución de las actividades inherentes a los procesos del Sistema Integrado de Gestión, el desarrollo de sus funciones y la normatividad aplicable para la vigencia 2016.

3. DEFINICIONES

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.

Probabilidad: Oportunidad de que algo suceda, medido o determinado de manera objetiva o subjetiva.

Impacto: resultado de un evento que afecta los objetivos, que puede generar un rango de consecuencias, las cuales se pueden expresar cualitativa o cuantitativamente.

Petición: es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

Queja: es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

ELABORÓ	REVISÓ:	APROBÓ
NOMBRE: Yaklin Chaparro Salinas	NOMBRE: Andrés Julián Fernández Castro	NOMBRE: Jairo Pinzón Guerra
CARGO: Jefe Oficina Asesora de Planeación	CARGO: Jefe Oficina Asesora Jurídica	CARGO: Gerente
FIRMA: ORIGINAL FIRMADO	FIRMA: ORIGINAL FIRMADO	FIRMA: ORIGINAL FIRMADO



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

Versión: 3

Fecha: Marzo 30 de 2016

Código: GPP-PP-01

Sugerencia: es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

4. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCION AL CIUDADANO DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CHIA EMSERCHIA E.S.P.

El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano establecido para EMSERCHÍA E.S.P., está estructurado en cinco componentes; el primero de ellos **Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riegos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos**, componente que describe las actividades que se han establecido y desarrollado para la identificación de los riesgos de corrupción a los cuales está expuesta la Empresa, la definición de acciones para prevenirlos permitiendo a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos.

El segundo componente es la **Racionalización de Tramites** en la cual se presentan diferentes mecanismos que se implementarán en la empresa, en el marco de la simplificación y racionalización de los trámites y servicios que se ofrecen a los usuarios y comunidad en general.

Un tercer componente sobre de **Rendición de Cuentas** en el cual se presentan acciones de información y dialogo transversal y permanente definidos por la empresa para mantener informados a los usuarios y la comunidad sobre las actuaciones de la Entidad.

El cuarto componente que corresponde a los **Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano** en el cual se presentan las actividades que se están desarrollando para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrece a los ciudadanos y garantizar su satisfacción.

Y un quinto componente sobre **Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información**, en el cual se recogen los lineamientos que garanticen el derecho fundamental de acceso a la información pública.

4.1. PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS

Mediante este componente se pretende identificar y prevenir los riesgos de corrupción de la empresa, permitiendo la generación de alarmas y elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos.



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

Versión: 3

Fecha: Marzo 30 de 2016

Código: GPP-PP-01

4.1.1. Política de Administración de Riesgos de corrupción

Son el conjunto de actividades establecidas para dirigir y controlar la empresa con respecto al riesgo, alineándola con la planeación estratégica de ésta y garantizando de forma razonable la eficacia de las acciones planteadas frente a los posibles riesgos de corrupción identificados. Dicha información se encuentra contenida en el documento EIN G01 Guía Metodológica para la identificación y valoración de riesgos.

4.1.2. Actualización Mapa de Riesgos de corrupción

Fomentando una cultura de prevención ante los actos de corrupción, se actualizó el mapa de riesgos de corrupción de cada uno de los procesos que conforman el Sistema Integrado de Gestión de la empresa, donde se identificó de forma eficiente los riesgos relacionados con cualquier acto de corrupción.

Una vez identificados los riesgos por proceso, se realizó un análisis de las causas que lo pueden generar y las consecuencias que pueden traer al proceso o la empresa, así como los eventos en donde se puede identificar claramente que un riesgo se ha materializado, siendo el evento una forma de ver el riesgo a más detalle y facilitando su seguimiento posterior. Como parte del análisis se incluyó un criterio de manejo del riesgo para enfocar los esfuerzos y recursos en la Gestión de los Riesgos por quienes pueden desarrollar las acciones más efectivas sobre riesgos que pueden afectar de forma transversal otros procesos o incluso a la empresa.

Es en esta fase de la metodología donde el riesgo se analiza frente a la corrupción, identificando que clase de actos se podrían presentar cuando un riesgo se materializa o también que actos relacionados a la corrupción se convierten en causas para los riesgos de la entidad, lo que permite identificar fácilmente en la matriz de riesgos aquellos sobre los cuales se debe prestar atención en cumplimiento del presente plan.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente /proceso 1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1	<i>Creación del formato para determinar el impacto de posible materialización de Riesgos de Corrupción (Formato que complementa documento EIN G01 Guía Metodológica para la identificación y valoración de riesgos)</i>	Formato para determinar el impacto de posible materialización de riesgos de corrupción	Gestión de Planes, Programas y Proyectos	Marzo
Subcomponente/proceso 2	2.1	<i>Actualización del impacto de los riesgos de corrupción establecidos para la vigencia</i>	Mapa de Riesgos de Corrupción Actualizado	Líderes de Proceso	Marzo



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

Versión: 3

Fecha: Marzo 30 de 2016

Código: GPP-PP-01

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente /proceso 3 Consulta y divulgación	3.1	<i>Divulgación del Mapa de Riesgos de Corrupción a la comunidad en general, servidores públicos y contratistas de la empresa antes de su adopción</i>	Divulgar a la comunidad el Mapa de Riesgos de Corrupción	Gestión de Planes, Programas y Proyectos	Marzo
	3.2	<i>Publicación en página WEB del Mapa de Riesgos de Corrupción de la empresa adoptado</i>	Publicación en página WEB	Gestión de Sistemas y Tecnología	Marzo
	3.3	<i>Divulgación del Mapa de Riesgos de Corrupción a la comunidad en general, servidores públicos y contratistas de la empresa posterior a su publicación</i>	Divulgar a la comunidad el Mapa de Riesgos de Corrupción	Gestión de Planes, Programas y Proyectos	Marzo
Subcomponente /proceso 4 Monitoreo o revisión	4.1	<i>Los líderes de proceso en conjunto con su equipo de trabajo monitorearán y/o revisarán el Mapa de Riesgos de Corrupción de la empresa</i>	Informe de resultados de monitoreo y/o revisión	Líderes de Proceso	Junio Septiembre Diciembre
Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	5.1	<i>Seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción</i>	Informe de resultados de seguimiento	Evaluación Independiente	Abril Agosto Diciembre

4.2. SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES

La Empresa de Servicios Públicos de Chía EMSERCHÍA E.S.P., ha planteado y ejecutado acciones de mejora con el fin de simplificar, estandarizar, eliminar y optimizar los trámites existentes, así como acercar al usuario a los servicios que presta la empresa, mediante la modernización y eficiencia en sus procedimientos.

Por lo anterior, se pretenden eliminar factores generadores de acciones tendientes a la corrupción, materializados en exigencias innecesarias, cobros, demoras injustificadas, etc.

Las acciones que ha establecido la entidad para mitigar la ocurrencia de trámites complejos son:



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

Versión: 3

Fecha: Marzo 30 de 2016

Código: GPP-PP-01

ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Nombre de la entidad

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHIA - EMSERCHÍA E.S.P.

Sector Administrativo

Vivienda Ciudad y Territorio

Orden

Territorial

Departamento:

Cundinamarca

Año Vigencia:

2016

Municipio:

CHIA

PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN

N°	Nombre del trámite, proceso o procedimiento	Tipo de racionalización	Acción específica de racionalización	Situación actual	Descripción de la mejora a realizar al trámite, proceso o procedimiento	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Dependencia responsable	fecha realización	
								inicio dd/mm/aa	fin dd/mm/aa
1	Procedimientos Atención de PQR	Administrativas	Optimización de los procesos o procedimientos internos	Recepción de PQR, traslado por competencias a las diferentes dependencias de la empresa y respuesta a los usuarios y/o comunidad en general	Optimización en tiempos de atención y disminución en tramitología	Eficiencia y oportunidad en la atención de PQR	Dirección Comercial	01/05/2016	31/12/2016

Nombre del responsable:

Gloria Rodríguez Rodríguez

Número de teléfono:

8630248

Correo electrónico:

Profesional Servicio Al Cliente

Fecha aprobación del plan:

30/03/2016



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

Versión: 3

Fecha: Marzo 30 de 2016

Código: GPP-PP-01

Así mismo, se continuará con la revisión de los procesos Institucionales con el fin de agilizar los trámites en la prestación de los servicios y la simplificación de procesos y procedimientos al interior de la Empresa.

4.3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

Conforme lo establece la ley 489 de 1998 todas las entidades y organismos de la administración pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública.

Por esta razón la rendición de cuentas, es una expresión de control social, que busca la transparencia en la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno; sin embargo, y más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la empresa plantea diferentes estrategias de reporte de información como un ejercicio permanente que se oriente a afianzar la relación Estado – ciudadano.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano				
Componente 3: Rendición de cuentas				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1 <i>Elaboración de informe de gestión trimestral para efectuar la rendición de cuentas a la comunidad con el visto bueno de Gerencia y de la Oficina Asesora de Prensa con el fin de validar que la información sea de calidad y en un lenguaje comprensible, publicado en página WEB</i>	Elaboración y publicación en página WEB de Informe de gestión trimestral	Líderes de Proceso	Junio Septiembre Diciembre
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1 <i>Implementación del Plan de Medios por parte del Proceso de Gestión de Prensa e Imagen Corporativa mediante acciones de comunicación externa, comunicación organizacional, e imagen corporativa</i>	Ejecución de las acciones establecidas en el Plan de Medios	Gestión de comunicación e Imagen Corporativa	Permanente
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1 <i>Capacitación a Servidores Públicos y Ciudadanos acerca de importancia de participar y rendir cuentas</i>	2 Capacitaciones	Gestión de Planes, Programas y Proyectos	Junio Noviembre



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

Versión: 3

Fecha: Marzo 30 de 2016

Código: GPP-PP-01

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	<i>Autoevaluación del cumplimiento de lo planeado en el componente de rendición de cuentas</i>	Informe de resultados, logros y dificultades	Gestión de Planes, Programas y Proyectos	Julio Octubre Diciembre
	4.2	<i>Diseño de planes de mejoramiento de rendición de cuentas</i>	Planes de mejoramiento	Líderes de Proceso	Julio Octubre Diciembre

4.4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

El proceso de quejas y reclamos es una herramienta para el mejoramiento continuo, que permite definir e informar acerca de las inquietudes, quejas y sugerencias que tienen los usuarios de Emserchía E.S.P.

Por lo anterior y con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, EMSERCHÍA E.S.P, consiente de las necesidades de atención al usuario ha creado un Centro de Atención al Usuario CAU, adscrito a la Dirección Comercial, que cumple con el propósito de garantizar una atención personalizada, oportuna y amable frente a las peticiones, quejas y reclamos que presentan los usuarios de los servicios que ofrece la empresa y temas de interés de la comunidad en general, permitiendo con esto solucionar en el menor tiempo posible y de manera eficiente y eficaz las inquietudes por medio del manejo sistematizado del registro de Peticiones, Quejas y Reclamos, que permite agilizar y dar seguimiento al proceso para dar respuesta oportuna a sus necesidades.

EMSERCHIA E.S.P, cumpliendo con la Política de Cero Papel en atención al Usuario a través de las TIC'S, tiene implementado los siguientes mecanismos de comunicación con los usuarios:

- Formulario de contacto en la página web www.emserchia.gov.co, para la recepción y atención de peticiones, quejas y reclamos.
- Atención al usuario por medio electrónico a través de los siguientes correos electrónicos: pqr@emserchia.gov.co; acliente@emserchia.gov.co, acliente2@emserchia.gov.co
- Línea telefónica de atención al usuario las 24 horas del día: 8630248 Extensiones 104, 105, 106 y 107.

EMSERCHIA E.S.P., buscando mejorar la comunicación con la ciudadanía ha creado adicionalmente diferentes mecanismos de información, como lo son:

- **Espacios Radiales:** dando la posibilidad de interactuar con la comunidad y solucionar dudas existentes al aire.
- **Página Web:** En la página www.emserchia.gov.co se encuentra información detallada y actualizada de la empresa, así como sus planes y programas.



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

Versión: 3

Fecha: Marzo 30 de 2016

Código: GPP-PP-01

- **Redes Sociales:** la empresa cuenta con Facebook, twitter e Instagram, medios en los que se puede interactuar con la comunidad.

El Centro de Atención al Usuario, cuenta con una infraestructura física adecuada, con amplios espacios de atención a los usuarios, de la mano con la incorporación de nuevas herramientas tecnológicas que permiten agilizar los trámites de prestación de servicios que realizan los usuarios.

Las instalaciones físicas del Centro de Atención al Usuario cuenta con:

- Área específica de atención al público.
- Sillas en áreas de espera.
- Televisión.
- Cartelera informativa.
- Buzón de sugerencias.
- Asesor de servicio al cliente para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, mujeres gestantes o con niños de brazos y adultos mayores.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 4: Servicio al Ciudadano					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	<i>Incluir en el presupuesto de la empresa, recursos para el desarrollo de iniciativa tecnológica que mejore los canales de comunicación con los ciudadanos</i>	Solicitud y disponibilidad presupuestal para la iniciativa	Gestión de Planes, Programas y Proyectos	Marzo
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	<i>Habilitar un punto de atención al usuario en otra zona del municipio</i>	Punto de atención en funcionamiento	Gestión Comercial	Junio
	2.2	<i>Desarrollo de aplicativo Móvil para la atención de reportes en Acueducto, Alcantarillado y Aseo</i>	Aplicativo en funcionamiento	Gestión de Sistemas y Tecnológica	Junio
Subcomponente 3 Talento humano	3.1	<i>Inclusión en el Plan de Capacitaciones de la Empresa temas referentes a Servicio al Cliente</i>	4 Capacitaciones	Gestión Comercial	Marzo - Diciembre
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	<i>Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los Servidores Públicos frente a los derechos de los ciudadanos</i>	4 Capacitaciones	Control Interno Disciplinario	Marzo - Diciembre



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

Versión: 3

Fecha: Marzo 30 de 2016

Código: GPP-PP-01

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
	4.2	Construir e implementar una política de protección de datos personales	Política de protección de datos implementada	Gestión Comercial	Diciembre
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Realizar encuestas a una muestra de usuarios de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo	Resultado anual del "Nivel de Satisfacción al Usuario"	Gestión Comercial	Marzo - Diciembre
	5.2	Realizar encuestas escritas a los usuarios en el momento en que visiten el Centro de Atención al Usuario.	Resultado mensual de la calificación promedio obtenida de las encuestas de satisfacción al usuario.	Gestión Comercial	Marzo - Diciembre

4.5. QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información

Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Publicación y divulgación de información establecida en la estrategia de gobierno en línea	Implementación de la estrategia	Gestión de Sistemas y Tecnología	Diciembre
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Implementación de aplicativo para la gestión y seguimiento a la correspondencia de la empresa	Aplicativo implementado	Gestión de Archivo y Correspondencia	Diciembre
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Índice de información clasificada y reservada	Publicación en página WEB del índice de información clasificada y reservada	Gestión Jurídica	Diciembre
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Implementar lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad	Lineamientos implementados	Gestión Comercial	Diciembre
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Elaborar informe de solicitudes de acceso a la información	Informe de acceso a la información	Gestión Comercial	Diciembre



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

Versión: 3

Fecha: Marzo 30 de 2016

Código: GPP-PP-01

5. SEGUIMIENTO

La Oficina de Control Interno realizará la verificación de la elaboración y de la publicación de Plan. Asimismo, efectuara el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en este documento. Dichos seguimientos se efectuaran en las fechas: 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre y serán presentados y publicados en la página WEB de la empresa.

El presente Plan fue elaborado por Directores, Jefes y líderes de proceso, socializado con la comunidad y servidores públicos de la empresa y consolidado y publicado por la Oficina Asesora de Planeación, Revisado por la Oficina Asesora Jurídica y Aprobado por la Gerencia. Publicado a los veintinueve (31) días del mes de marzo de 2016.

6. ANEXOS

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN						
IDENTIFICACIÓN				ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN	
PROCESO	CAUSAS	RIESGO		Probabilidad de Materialización	VALORACIÓN	
		No.	Descripción		Tipo de Control	Descripción del Control
GESTIÓN DE AGUAS	Interacción directa de los funcionarios con clientes internos y externos proveniente de la relación propia por la prestación de los servicios de Acueducto y Alcantarillado	1	Recibir dinero u otra utilidad a cambio de retardar u omitir funciones propias del cargo, o dar prioridad en atención sobre otros usuarios o asuntos favoreciendo a un particular	PROBABLE	Preventivo	Procedimientos claros y con controles establecidos para la operación de los servicios de Acueducto y Alcantarillado
GESTIÓN DE RESIDUOS SOLIDOS	Interacción directa de los funcionarios con clientes internos y externos proveniente de la relación propia por la prestación del servicio de Aseo	2	Recibir dinero u otra utilidad a cambio de retardar u omitir funciones propias del cargo, o dar prioridad en atención sobre otros usuarios o asuntos favoreciendo a un particular	PROBABLE	Preventivo	Procedimientos claros y con controles establecidos para la operación del servicio de Aseo
GESTIÓN COMERCIAL	Omisión o alteración de los registros de lectura de manera intencional o dolosa	3	Error doloso, alteración intencional de registros en la toma de lectura o información registrada en el	RARO	Preventivo	Se tiene establecido un procedimiento de revisión previa para verificar desviaciones de consumo



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

Versión: 3

Fecha: Marzo 30 de 2016

Código: GPP-PP-01

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN						
			aplicativo de facturación correspondiente al usuario			
GESTIÓN COMERCIAL	Mala intención por parte del servidor publico	4	Pagos aplicados sin soporte intencionalmente	IMPROBABLE	Preventivo	Se realizan conciliaciones periódicas entre el área de recaudo y tesorería
GESTIÓN COMERCIAL	Mala intención por parte del servidor publico	5	Omisión intencional de información para el reporte de novedades	IMPROBABLE	Preventivo	Se realizan verificaciones en el software comercial de las novedades y actualizaciones a usuarios
GESTIÓN COMERCIAL	Interacción directa de los funcionarios con clientes internos y externos proveniente de la relación propia por la prestación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	6	Trafico de influencias - dar prioridad a tramites de peticiones, quejas y reclamos con el fin de favorecer a terceros	IMPROBABLE	Preventivo	Procedimiento de atención a PQR's
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	Favorecer a particulares o buscar recibir beneficios personales	7	Contratación de personal que no cumple el perfil requerido en el Manual de Funciones.	RARO	Preventivo	Cumplir con el procedimiento Contratación y Selección de Personal establecido en la Empresa.
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	Favorecer a particulares o funcionarios.	8	Expedición de certificaciones laborales con información incorrecta o a conveniencia del funcionario.	RARO	Preventivo	Verificación de datos y de información del empleado directamente de la hoja de vida.
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	Favorecer a particulares o buscar recibir beneficios personales	9	Calculo y pago de aportes a terceros de manera incorrecta	RARO	Preventivo	Seguir los procedimientos establecidos en el manual de nómina para el manejo de pagos a terceros.
GESTIÓN DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	Favorecer a particulares o buscar recibir beneficios personales	10	Manipulación de la información de las planillas de correspondencia	PROBABLE	Preventivo	Control total de manejo de planillas de correspondencia y verificación de soportes (escáner) de trámite correspondiente.
GESTIÓN DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	Favorecer a particulares o buscar recibir beneficios personales	11	Perdida intencional de documentos	RARO	Preventivo	Bitácora de préstamos de documentos
GESTIÓN FINANCIERA	Favorecer a particulares o buscar recibir beneficios personales	12	Pagos erróneos intencionales a personas que no han prestado bienes y/o servicios a la entidad	RARO	Preventivo	Certificación de Satisfacción del supervisor de los contratos de compra de bienes y servicios



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

Versión: 3

Fecha: Marzo 30 de 2016

Código: GPP-PP-01

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

GESTIÓN FINANCIERA	Favorecer a particulares o buscar recibir beneficios personales	13	Asignaciones presupuestales erróneas de manera intencional	RARO	Preventivo	Expedición de CDP según disponibilidades solicitadas de acuerdo al procedimiento establecido para el desarrollo de esta actividad.
GESTIÓN FINANCIERA	Favorecer a particulares o buscar recibir beneficios personales	14	Omitir la información de las diferencias y desviaciones que presenten las existencias de bienes materiales de la empresa, así como los recursos de efectivo; o evitar su seguimiento.	RARO	Preventivo	Seguimiento a los ajustes financieros y contables
GESTIÓN FINANCIERA	Favorecer a particulares o buscar recibir beneficios personales	15	Restricción de acceso a los datos que alimentan el sistema contable y que permiten verificar la razonabilidad de las cifras provenientes de otros procesos.	RARO	Preventivo	Seguimiento a los ajustes financieros y contables
GESTIÓN FINANCIERA	Favorecer a particulares o buscar recibir beneficios personales	16	Emisión de órdenes de pago sin que cumplan con la totalidad de los soportes.	RARO	Preventivo	Seguimiento a los ajustes financieros y contables
GESTIÓN DE ALMACÉN	Favorecer a particulares o buscar recibir beneficios personales	17	Uso de los bienes de la empresa en actividades no autorizadas para fines propios	RARO	Preventivo	Solicitud de préstamos de los bienes de la empresa a cargo de Almacén
GESTIÓN JURÍDICA	Favorecer a particulares o buscar recibir beneficios personales	18	Manipulación indebida de información del proceso contractual que permita beneficiar a un tercero	RARO	Preventivo	Manual de Contratación
CONTROL DISCIPLINARIO	Situaciones subjetivas del operador disciplinario que le permiten incumplir los marcos legales y éticos.	19	Soborno (Cohecho) e n investigaciones y sanciones	POSIBLE	Preventivo	Cumplimiento del marco normativo Disciplinario y del Código de Ética Profesional
GESTIÓN DE COMUNICACIÓN E IMAGEN CORPORATIVA	Falta de planificación clara y controles definidos	20	No divulgar la información que sea de carácter publica	RARO	Preventivo	Política de comunicación pública para EMSERCHÍA E.S.P.
GESTIÓN DE PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS	Falta de planificación clara y controles definidos	21	Favorecer a Directivos manipulando la información del cumplimiento de las metas establecidas en el Plan Estratégico Institucional	RARO	Preventivo	Apoyo en la elaboración del Plan Estratégico Institucional, especificando responsables y fecha de ejecución de actividades para cumplir con las metas



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

Versión: 3

Fecha: Marzo 30 de 2016

Código: GPP-PP-01

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

GESTIÓN DE SISTEMAS Y TECNOLOGÍA	Favorecer a particulares o buscar recibir beneficios personales	22	Venta y/o modificación de información confidencial en las actividades de gestión, soporte, mantenimiento y aseguramiento de los sistemas de información	RARO	Preventivo	Políticas de Manejo y Seguridad de la red de EMSERCHÍA E.S.P.
GESTIÓN DE SISTEMAS Y TECNOLOGÍA	Sistema de información sin las medidas de seguridad para proteger la información	23	Manipulación de la información que se suministra a través de la página web	POSIBLE	Preventivo	Solicitud e información a publicar por correo electrónico. Publicar en formatos que no permitan edición de la información.

7. CONTROL DE CAMBIOS

CÓDIGO	VERSIÓN	VIGENCIA	IDENTIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS	RESPONSABLE
GPP PP01	1	15/05/2015	Documento inicial	Jefe Oficina Asesora de Planeacion
GPP PP01	2	29/01/2016	Actualización del documento	Jefe Oficina Asesora de Planeacion
GPP PP01	3	30/03/2016	Actualización del documento	Jefe Oficina Asesora de Planeacion