





# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019

---

Aguas Manantiales de Pácora S.A. E.S.P.





2019

 <p>Aguas Manantiales de Pácora Caldas "El agua como la quieres"</p>	PROCESO DE EVALUACIÓN	Código	PAAC-MC-001	 <p>AGUAS MANANTIALES DE PÁCORO S.A. E.S.P.</p>
	MEJORAMIENTO CONTINUO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019	Versión	2.0	

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019 (CAPÍTULO VI; ARTÍCULOS 73 Y SS LEY 1474 DE 2011)



**LUIS FRANCISCO FLORIÁN BARRERA  
GERENTE**

 <p>Aguas Manantiales de Pácora Caldas "El agua como la quieres"</p>	<p>PROCESO DE EVALUACIÓN</p>	<p>Código</p>	<p>PAAC-MC-001</p>	 <p>AGUAS MANANTIALES DE PÁCORA S.A. E.S.P.</p>
	<p>MEJORAMIENTO CONTINUO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019</p>	<p>Versión</p>	<p>3.0</p>	

## RESOLUCIÓN NO. 001

(ENERO DE 2019)



**Por medio de la cual se aprueba la actualización del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del 2019 en la empresa Aguas Manantiales de Pácora- Caldas**

**El Gerente de la empresa, en uso de sus atribuciones legales y estatutarias y,**

2

### CONSIDERANDO

- A. Que el Presidente de la República sancionó la Ley 1474 del 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".
- B. Que Mediante el Decreto 4637 de 2011 se creó la **Secretaría de Transparencia** en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República y delegó en esta dependencia la competencia de establecer la metodología para diseñar y realizar seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, elaborada por todas las entidades del orden nacional, departamental y municipal en virtud de lo previsto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.
- C. Que el Decreto 1081 de 2015, compiló el Decreto 2641 de 2012, reglamentario de los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, mediante el cual se estableció como metodología para diseñar y hacer seguimiento a dicha estrategia, los lineamientos contenidos en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
- D. Que la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República en armonía con el Departamento Administrativo de la Función Pública y el Departamento Nacional de Planeación, revisaron y actualizaron la metodología definida en el 2012, e incorporaron entre otros aspectos las acciones de transparencia y acceso a la información pública, y se diseñaron las directrices para diseñar y hacer seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción.
- E. Que por medio del Decreto 124 del 26 de Enero de 2016, 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", señalando en los artículos 2.1.4.1. y 2.1.4.3, la nueva metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, e indica igualmente que los estándares de las

 <p>Aguas Manantiales de Pácora Caldas "El agua como la quieres"</p>	<b>PROCESO DE EVALUACIÓN</b>	<b>Código</b>	PAAC-MC-001	 <p>AGUAS MANANTIALES DE PÁCORO S.A. E.S.P.</p>
	<b>MEJORAMIENTO CONTINUO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019</b>	<b>Versión</b>	2.0	

entidades públicas deben seguir dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011; cumpliendo con los lineamientos contenidos en el documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2 del Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP. Así mismo, en el artículo 2.1.4.2. establece como metodología para diseñar y hacer seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción de la entidad, lo establecido en el documento "Guía para la gestión del Riesgo de Corrupción", documentos que hacen parte integral del decreto.

F. Que el Decreto 124 del 2016, establece en los artículos 2.1.4.5, 2.1.4.6, y 2.1.4.8 los responsables de velar por la consolidación, implementación, seguimiento, evaluación y monitoreo del cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas de los mencionados documentos, deberán fijar el 31 de Enero de cada año, como fecha límite de publicación, en el sitio WEB de la entidad, el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y el Mapa de Riesgos de Corrupción.



G. Por lo Anterior,

### RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO: APROBACIÓN DEL PLAN:** Aprobar la Actualización del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la Empresa Aguas Manantiales de Pácora Caldas Vigencia 2019, como instrumento de gestión, articulado con los diferentes planes y estrategias de lucha contra la corrupción y mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, de acuerdo a los lineamientos y componentes establecidos por el DAFP en los documentos "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2" y la "Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción".

**ARTÍCULO SEGUNDO: MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.** El diseño y seguimiento de los riesgos de corrupción se hará a través del mapa de riesgos de corrupción, ajustándose a la metodología definida en el documento establecido por el DAFP "Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción". (Artículo 2.1.4.2, del Decreto 124 de 2016).

**ARTÍCULO TERCERO: RESPONSABILIDADES:** La máxima autoridad de la empresa, velará de forma directa porque se implemente debidamente las disposiciones contenidas en los documentos metodológicos publicados por el DAFP, asignando recursos e incorporando las estrategias definidas a la gestión y los objetivos de la Entidad, generando lineamientos para su promoción y divulgación, así como el seguimiento a las acciones planteadas en éste (Artículo 2.1.4.4 del Decreto 124 de 2016: Página 9-10, 33-24 Documento DAFP Versión 2).

 <p>Aguas Manantiales de Pácora Caldas "El agua como la quieres"</p>	<p><b>PROCESO DE EVALUACIÓN</b></p>	<p><b>Código</b></p>	<p>PAAC-MC-001</p>	 <p>AGUAS MANANTIALES DE PÁCORA S.A. E.S.P.</p>
	<p><b>MEJORAMIENTO CONTINUO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019</b></p>	<p><b>Versión</b></p>	<p>3.0</p>	

La oficina de Control interno de la EMPRESA será la encargada de verificar la elaboración y publicación del Plan, así mismo efectuará (3) veces al año, seguimiento, evaluación y control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el Plan, publicando en la página web de la EMPRESA los informes correspondientes.

**ARTÍCULO CUARTO: PUBLICACIÓN DEL PLAN Y SEGUIMIENTOS:** El plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano 2019, deberá publicarse en la página WEB de la EMPRESA, a más tardar el 31 de Enero del 2019.

Los informes de seguimiento realizados por la Oficina de Control Interno de la EMPRESA, serán publicados en la página web, dentro de los 10 días hábiles siguientes del cierre de cada cuatrimestre, con corte a 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre de cada año (Página 13 Documento DAFP Versión 2)

**ARTÍCULO QUINTO. SOCIALIZACIÓN:** El comité Institucional de Coordinación de Control Interno, diseñará estrategias para dar a conocer al interior de la EMPRESA, los lineamientos establecidos en el Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

**ARTÍCULO SEXTO. ACTUALIZACIÓN:** El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se actualizará de forma anual, con acciones o iniciativas que apunten a fortalecer los cinco (5) componentes que lo conforman y de acuerdo a los lineamientos formulados por la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.

**ARTÍCULO SÉPTIMO. VIGENCIA:** La presente Resolución rige a partir de su publicación y deroga cualquier disposición que le sea contraria.



**PUBLÍQUEMPRESA Y CÚMPLASE**

Dada en Pácora Caldas a los treinta y uno días (31) del mes de Enero del 2019.





**LUIS FRANCISCO FLORIÁN BARRERA**  
Gerente

AGUAS MANANTIALES DE PÁCORA S.A. E.S.P.

 <p>Aguas Manantiales de Pácora Caldas "El agua como la quieres"</p>	PROCESO DE EVALUACIÓN	Código	PAAC-MC-001	 <p>Aguas Manantiales de Pácora S.A. E.S.P.</p>
	MEJORAMIENTO CONTINUO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019	Versión	2.0	

## TAB LA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	¡Error! Marcador no definido.
OBJETIVO GENERAL .....	7
OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	7
ALCANCE.....	8
MARCO LEGAL (NORMAS GENERALES).....	8
POLÍTICAS DE AGUAS MANANTIALES DE PÁCORA CALDAS .....	12
POLÍTICA DE CALIDAD .....	12
MARCO CONCEPTUAL.....	¡Error! Marcador no definido.
TIPOS DE RIESGOS EN AGUAS MANANTIALES DE PÁCORA CALDAS.....	¡Error! Marcador no definido.
METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS Y VALORACIÓN DEL RIESGO .....	¡Error! Marcador no definido.
CONTEXTO DE LA EMPRESA .....	14
OBJETIVOS DE CALIDAD.....	15
VALORES ÉTICOS .....	16
PRINCIPIOS GENERALES DE ATENCION AL USUARIO.....	16
PRINCIPIOS DEL COMPORTAMIENTO INDIVIDUAL.....	¡Error! Marcador no definido.
PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIEGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN .....	16
SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....	0
TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.....	2
CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	4
QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN .....	7
COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES – CÓDIGO DE ÉTICA .....	8
GLORASIO DE TÉRMINOS .....	11

 <p>Aguas Manantiales de Pácora Caldas "El agua como la quieres"</p>	<p><b>PROCESO DE EVALUACIÓN</b></p>	<p><b>Código</b></p>	<p>PAAC-MC-001</p>	 <p>AGUAS MANANTIALES DE PÁCORA S.A. E.S.P.</p>
	<p><b>MEJORAMIENTO CONTINUO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019</b></p>	<p><b>Versión</b></p>	<p>3.0</p>	

## PRESENTACION



La Empresa AGUAS MANANTIALES DE PÁCORA S.A. E.S.P, comprometida en fortalecer la Gestión Institucional e implementar el mejoramiento continuo en la prestación de servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, generando un ambiente de confianza en los usuarios y la ciudadanía general de Pácora Caldas, formula y establece su Plan de Atención y Anticorrupción al Ciudadano, como una estrategia para prevenir eventos de corrupción que se puedan presentar y por el contrario se fomente la cultura de la transparencia al interior de la Empresa, generando espacios de participación necesarios entre los funcionarios, usuarios y/o suscriptores y ciudadanía en general que permitan a unos y otros involucrarse en el control institucional.

AGUAS MANANTIALES DE PÁCORA S.A. E.S.P, articula su Plan de Atención y Anticorrupción al ciudadano enmarcado dentro de los lineamientos de la Ley 1474 del 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción, en concordancia con lo establecido en el Decreto 124 del 26 de Enero del 2016 "por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 del 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" y atendiendo las recomendaciones del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAF P en Circular Externa No. 100-02-2016 del 27 de Enero.

El Plan está compuesto por 6 componentes:

1. Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapas de Riesgos de Corrupción
2. Racionalización de trámites
3. Rendición de Cuentas
4. Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano
5. Mecanismos para la transparencia y Acceso a la Información
6. Otras Iniciativas.

A continuación, se muestra los componentes de las estrategias del Plan de Atención y Anticorrupción al Ciudadano Vigencia 2019-

 <p>Aguas Manantiales de Pácora Caldas "El agua como la quieres"</p>	<b>PROCESO DE EVALUACIÓN</b>	<b>Código</b>	PAAC-MC-001	
	<b>MEJORAMIENTO CONTINUO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019</b>	<b>Versión</b>	2.0	



## OBJETIVO GENERAL

Implementar y adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en la Empresa Aguas Manantiales de Pácora S.A E.S.P para la vigencia 2019, conforme a lo establecido en la Ley 1474 del 2011, de tal manera que se desarrollen las estrategias y actividades previstas en el mismo para prevenir y controlar las situaciones de riesgos de corrupción y de esta forma la prestación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo sean eficiente y con prácticas transparentes, garantizando la confianza y bienestar a todos los usuarios del Municipio de Pácora Caldas.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Realizar el análisis de los riesgos de corrupción de cada uno de los procesos de la Empresa, con el fin de determinar la probabilidad de ocurrencia y/o materialización de los mismos, así como los impactos o efectos para la Empresa
- ✓ Establecer los controles, los mecanismos o acciones a seguir para prevenir o corregir las causas o escenarios que puedan llegar a propiciar situaciones de riesgos de corrupción.
- ✓ Dotar con diferentes herramientas y medios a los usuarios, para que ejerzan su derecho de control social y participación, en la búsqueda de soluciones a los problemas que se puedan presentar en Aguas Manantiales de Pácora SA. E.S.P, promover acciones, orientadas a la prevención, disminución y erradicación de actos de corrupción, vinculando las instituciones públicas, privadas la ciudadanía, los medios de comunicación y las organizaciones de la sociedad civil.
- ✓ Promover el acceso a la información de la gestión de Aguas Manantiales, para garantizar la transparencia de todos los actos que realice la Empresa.
- ✓ Proponer acciones que fortalezcan la Empresa Aguas Manantiales de Pácora, en materia de control interno y de gestión, propiciando mecanismos que mediante la adecuada evaluación de procesos y procedimientos, permitan



 <p>Aguas Manantiales de Pácora Caldas "El agua como la quieres"</p>	<p>PROCESO DE EVALUACIÓN</p>	<p>Código</p>	<p>PAAC-MC-001</p>	 <p>Aguas Manantiales de Pácora S.A. E.S.P.</p>
	<p>MEJORAMIENTO CONTINUO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019</p>	<p>Versión</p>	<p>3.0</p>	

establecer nuevos métodos para mejorar el desempeño de la Empresa y el impacto de su quehacer en la sociedad.

- ✓ Rendir periódicamente los informes a los órganos de control que lo requieran, sobre el desarrollo y resultados de la gestión y del plan anticorrupción.

## ALCANCE

Las medidas, acciones y mecanismos contenidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, deberán cumplirse por parte de todas y todos los servidores públicos de las diferentes áreas de la empresa, conforme a su responsabilidad contenida en el Manual de funciones.



## PRINCIPIOS

- ⇒ Se desarrolla una cultura que fortalezca la integridad de los funcionarios, los usuarios y el sector privado.
- ⇒ Se vigilará que todas las actuaciones sean amigables con el entorno físico, social, cultural y ambiental.
- ⇒ Se exigirá que en todas las actuaciones se trabaje con objetividad, rigurosidad y sentido de pertenencia.

## MARCO LEGAL (NORMAS GENERALES).

**Ley 1757 de 2015 de participación ciudadana:** esta ley pretende promover, proteger y garantizar el derecho a participar en la vida política, administrativa, económica, social y cultural, y así mismo a controlar el poder político; fortalecer la cultura de lo público en el ciudadano; contribuir a mejorar la gestión pública desde el punto de vista de su eficiencia, su eficacia y su transparencia; prevenir los riesgos y los hechos de corrupción en la gestión pública, en particular los relacionados con el manejo de los recursos públicos y fortalecer la participación ciudadana para que esta contribuya a que las autoridades hagan un manejo transparente y eficiente de los asuntos públicos.

**Ley 1755 de 2015 derechos de petición:** esta norma contempla los fundamentos y lineamientos jurídicos a los cuales tiene derecho todo ciudadano para hacer peticiones a las autoridades públicas, derecho que está consagrado en el artículo

 <p>Aguas Manantiales de Pácora Caldas "El agua como la quieres"</p>	<p><b>PROCESO DE EVALUACIÓN</b></p>	<p><b>Código</b></p>	<p>PAAC-MC-001</p>	 <p>AGUAS MANANTIALES DE PÁCORA S.A. E.S.P.</p>
	<p><b>MEJORAMIENTO CONTINUO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019</b></p>	<p><b>Versión</b></p>	<p>2.0</p>	

23 de la constitución política. mediante este derecho, el ciudadano podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copia de documentos, formular consultas, quejas denuncias y reclamos e interponer recursos. El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.



**Ley 1712 de 2014: de acceso a la información:** el objeto de esta ley es regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información. Se basa en el principio de máxima publicidad porque toda información bajo control o custodia de un sujeto obligado es pública y no puede ser reservada o limitada sino por disposición constitucional o legal. Otros principios allí señalados: transparencia, buena fe, facilidad para ejercer el derecho de acceso, no discriminación, gratuidad, celeridad, eficacia, calidad, divulgación proactiva y responsabilidad.

**Decreto 103 de 2015:** reglamentación parcial de la ley 1712 de 2014.

**Decreto 124 del 2016:** Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 del 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"

**Decreto 1499 del 11 de Septiembre del 2017:** Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 del 2015, Decreto Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el Artículo 133 de la Ley 1753 del 2015.

**Ley 1581 de 2012: de protección de datos:** esta ley estatutaria está dirigida a desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la constitución política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma ley. Los principios y disposiciones contemplados en esta ley son aplicables a los datos personales registrados en cualquier base de datos que los haga susceptibles de tratamiento por entidades de naturaleza pública o privada. la norma establece los derechos del

 <p>Aguas Manantiales de Pácora Caldas "El agua como la quieres"</p>	<p><b>PROCESO DE EVALUACIÓN</b></p>	<p><b>Código</b></p>	<p>PAAC-MC-001</p>	 <p>Aguas Manantiales de Pácora S.A. E.S.P.</p>
	<p><b>MEJORAMIENTO CONTINUO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019</b></p>	<p><b>Versión</b></p>	<p>3.0</p>	

titular de los datos, los procedimientos a seguir, los responsables de ejecutarla, ejercer vigilancia y las sanciones correspondientes en caso de acciones u omisiones frente a la misma ley.

**Ley 1474 de 2011 o estatuto anticorrupción:** el estatuto anticorrupción se enfoca en los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y en la efectividad del control de la gestión pública. Contiene medidas administrativas, penales, disciplinarias y preventivas para combatir la corrupción, particularmente en lo que a la contratación pública se refiere. Define los organismos responsables de luchar contra la corrupción y la responsabilidad que le atañe a cada entidad del orden nacional, departamental y municipal debe elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia debe contemplar el mapa de riesgos de corrupción de la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, de igual manera, las políticas de racionalización de trámites, rendición de cuentas, atención al ciudadano y transparencia y acceso a la información. Finalmente, publicar en la página web de cada entidad, el plan de acción institucional del año siguiente, acompañado del informe de gestión del año inmediatamente anterior.



10

**CONPES 167 de 2013:** este documento tiene por objetivo fortalecer las herramientas y mecanismos para la prevención, investigación y sanción en materia de lucha contra la corrupción en los ámbitos público y privado, con incidencia nacional y territorial, en el marco del componente nacional de la política pública integral anticorrupción, con el fin de reducir los efectos negativos de tipo económico, social, político, jurídico y ético que se derivan de esta cultura.

**Decreto 2641 de 2012:** reglamentación de los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011.

**Decreto ley 019 de 2012: Antitrámites.** Tiene por objeto suprimir o reformar los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios existentes en la administración pública, con el fin de facilitar la actividad de las personas naturales y jurídicas ante las autoridades, contribuir a la eficiencia y eficacia de éstas y desarrollar los principios constitucionales que la rigen

**Ley 1437 de 2011: código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo:** Trata asuntos en sus artículos 5o y 8o asuntos concernientes al derecho que tiene el ciudadano para presentar peticiones, quejas, reclamos y solicitudes verbales, por escrito o por cualquier otro medio. a su vez, el

 <p>Aguas Manantiales de Pácora Caldas "El agua como la quieres"</p>	PROCESO DE EVALUACIÓN	Código	PAAC-MC-001	 <p>Aguas Manantiales de Pácora S.A. E.S.P.</p>
	MEJORAMIENTO CONTINUO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019	Versión	2.0	



deber de las autoridades para responder en el tiempo estipulado, así como el de brindarle información por cualquiera de los medios a su alcance. Esta ley está ligada con la ley 962.

**Ley 962 de 2005 anti-trámites:** se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos. para el componente rendición de cuentas establece la responsabilidad de ofrecer al ciudadano, a través de medios impresos o electrónicos; medio telefónico o por correo, información sobre: las normas básicas que determinan su competencia; las funciones de sus distintos órganos; los servicios que presta; las regulaciones, procedimientos y trámites a que están sujetas sus actuaciones frente al respectivo organismo o entidad, precisando de manera detallada los documentos que deben ser suministrados, así como las dependencias responsables y los términos en que estas deberán cumplir con las etapas previstas en cada caso; la localización de las dependencias, horarios de atención, entre otros.

**Ley 1341 de 2009:** esta norma define principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las tecnologías de la información y las comunicaciones -tic-, se crea la agencia nacional del espectro y se dictan otras disposiciones".

**Ley 489 de 1998: Organización y funcionamiento de la administración pública:** esta norma establece la supresión y simplificación de trámites como política permanente de la administración pública (art. 18), la democratización de la administración pública (art. 32), las audiencias públicas (art. 33), el control social (art. 34) y las veedurías ciudadanas (art. 35).

**Ley 190 de 1995:** para preservar la moralidad en la administración pública y erradicar la corrupción administrativa: con este fin, la norma establece lineamientos para controlar el reclutamiento de los servidores públicos con base en el sistema único de información de personal SUIP que para el 2010 se ha convertido en el SIGEP. Estos aplicativos contienen información del personal: servidores públicos y contratistas; las declaraciones de bienes y rentas así como la actividad económica privada de quienes desempeñan los cargos. Finalmente, la norma modifica el código penal para caracterizar aquellos actos de corrupción en contra del patrimonio del estado.

 <p>Aguas Manantiales de Pácora Caldas "El agua como la quieres"</p>	<p><b>PROCESO DE EVALUACIÓN</b></p>	<p><b>Código</b></p>	<p>PAAC-MC-001</p>	 <p>Aguas Manantiales de Pácora S.A. E.S.P.</p>
	<p><b>MEJORAMIENTO CONTINUO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019</b></p>	<p><b>Versión</b></p>	<p>3.0</p>	

## POLÍTICAS DE AGUAS MANANTIALES DE PÁCORA CALDAS

### POLÍTICA DE CALIDAD:

La empresa Aguas Manantiales de Pácora, comprometida con el desarrollo del municipio fijará mecanismos en la lucha contra la corrupción, los trámites y la participación ciudadana, generando una política de transparencia y seguridad donde la misma comunidad a través de la participación activa sean los generadores de confianza ante la administración.

12

### POLÍTICA DE CALIDAD:



La empresa tiene como política de calidad y seguridad, la satisfacción de las necesidades en servicios públicos (Acueducto, Alcantarillado y Aseo) del usuario, brindando servicios con eficiencia, oportunidad, accesibilidad, y responsabilidad; generando un amplio impacto social, cumpliendo con las normas vigentes en calidad del agua y de suministro de servicios públicos y buscando el mejoramiento continuo

### POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO:

Aguas Manantiales de Pácora, se compromete a la prevención de accidentes, incidentes y enfermedades laborales, generado por los riesgos tales como: biológico, químico, físico Público, psicosocial, ergonómico entre otros y controlando el impacto Ambiental, garantizando el bienestar físico, psicológico y social de los trabajadores, dando alcance a todas las áreas y a todos los trabajadores, incluyendo personal directo e indirecto como contratistas, además se hará promoción en hábitos y estilos de vida saludable, buscando un mejoramiento continuo en los procesos y tareas, dando cumplimiento a los requisitos legales.

### POLÍTICA DE GESTIÓN AMBIENTAL:

Aguas Manantiales de Pácora S.A, tiene como política ambiental, la disposición adecuada de residuos que se generan en las diferentes áreas funcionales, para la mitigación del daño al medio ambiente, teniendo en cuenta la aplicación de la normatividad vigente.

 <p>Aguas Manantiales de Pácora Caldas "El agua como la quieres"</p>	<b>PROCESO DE EVALUACIÓN</b>	<b>Código</b>	PAAC-MC-001	 <p>Aguas Manantiales de Pácora S.A. E.S.P.</p>
	<b>MEJORAMIENTO CONTINUO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019</b>	<b>Versión</b>	2.0	

## **POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO:**

Aguas Manantiales de Pácora, coherente con su política de Calidad y con los componentes que define el Modelo Estándar de Control Interno – MECI - y la política de Seguridad y Salud en el Trabajo; busca proteger a sus usuarios internos y externos, de los potenciales riesgos asociados a la prestación del servicio.

La Gerencia, se compromete a establecer los mecanismos y recursos necesarios para garantizar la gestión de los riesgos relacionados con el desarrollo de sus procesos, que pudieran afectar a las personas, las instalaciones, los bienes y los equipos; para tal efecto realizará la identificación, análisis, valoración e intervención de los riesgos inherentes al quehacer institucional; así como también realizará el monitoreo al Mapa de Riesgos con el fin de actualizarlo periódicamente, contribuyendo de esta forma al logro de los objetivos y a la misión de la Empresa.

## **POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y USO DE LA INFORMACIÓN DE DATOS PERSONALES.**



Aguas Manantiales de Pácora, asegura la confidencialidad y presentación de la información generada en el proceso de atención en salud, obtenida y registrada en bases de datos, conforme a la Ley 1581 de 2012.

## **POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO.**

Aguas Manantiales de Pácora Caldas, adopta cada año el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, dando cumplimiento a la Ley 1474 de 2011 "Estatuto Anticorrupción", y establece estrategias encaminadas a la Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano, a través de:

- ⇒ El mapa de riesgos de corrupción de la empresa y sus respectivas medidas de mitigación.
- ⇒ Acciones de racionalización de trámites para la institución. Mecanismos de rendición de cuentas para la entidad.
- ⇒ Acciones de mejoramiento en la atención al usuario.

## **POLÍTICAS CONTABLES:**

 <p>Aguas Manantiales de Pácora Caldas "El agua como la quieres"</p>	<p><b>PROCESO DE EVALUACIÓN</b></p>	<p><b>Código</b></p>	<p>PAAC-MC-001</p>	 <p>Aguas Manantiales de Pácora S.A. E.S.P.</p>
	<p><b>MEJORAMIENTO CONTINUO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019</b></p>	<p><b>Versión</b></p>	<p>3.0</p>	

El Control Interno Contable, es un proceso que se adelanta en las entidades y organismos públicos, bajo la responsabilidad del Representante Legal y de los responsables de las áreas contables; con el fin de lograr la existencia y efectividad de los procedimientos de control y verificación de las actividades propias del proceso contable, capaces de garantizar razonablemente que la información financiera, económica, social y ambiental cumpla con las características de confiabilidad, relevancia y comprensibilidad. Para lograr lo anterior, Aguas Manantiales ha tomado las medidas necesarias para implementar el proceso de las Normas Internacionales de Información Financiera para el Sector Público – NICSP-

## CONTEXTO DE LA EMPRESA



### MISIÓN

#### MISIÓN

"Propender por el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad, mediante la prestación eficiente de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, actuando con los principios de calidad, continuidad, y eficacia, con un equipo humano y técnico calificado y cumpliendo con los estándares de la calidad de acuerdo a la normatividad".

#### VISIÓN



En el año 2020 seremos una empresa reconocida en el Norte de Caldas en la gestión integral de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, reconocidos por la calidad, eficiencia de nuestros procesos y aprovechamiento sostenible de los recursos, soportada en una infraestructura confiable, consolidada financieramente y con un equipo humano competente y comprometido, en donde se busca siempre una mejora continua en la prestación de servicios públicos domiciliarios, promoviendo la preservación del medio ambiente y la responsabilidad social; con el fin de diariamente generar calidad de vida de sus usuarios.

 <p>Aguas Manantiales de Pácora Caldas "El agua como la quieres"</p>	<b>PROCESO DE EVALUACIÓN</b>	<b>Código</b>	PAAC-MC-001	 <p>Aguas Manantiales de Pácora S.A. E.S.P.</p>
	<b>MEJORAMIENTO CONTINUO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019</b>	<b>Versión</b>	2.0	

## OBJETIVOS DE CALIDAD

- ⇒ Garantizar la continuidad y cubrimiento en la prestación de los servicios públicos domiciliarios en la zona urbana del municipio.
- ⇒ Atender las necesidades de expectativas de los usuarios suscriptores potenciales o Aumento en cobertura y calidad de servicios
- ⇒ Cumplir con las competencias y normas legales vigentes aplicables a la empresa, mediante la ejecución del mandato legal de manera permanente
- ⇒ Establecer espacios directos de comunicación con la comunidad para identificar sus necesidades o Incrementar la competencia del personal
- ⇒ Cumplir con los planes de mantenimiento (infraestructura física y equipos de cómputo)
- ⇒ Optimizar los recursos financieros
- ⇒ Cumplir con planes de mejoramiento



 <p>Aguas Manantiales de Pácora Caldas "El agua como la quieres"</p>	<p><b>PROCESO DE EVALUACIÓN</b></p>	<p><b>Código</b></p>	<p>PAAC-MC-001</p>	 <p>Aguas Manantiales de Pácora S.A. E.S.P.</p>
	<p><b>MEJORAMIENTO CONTINUO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019</b></p>	<p><b>Versión</b></p>	<p>3.0</p>	

## VALORES ÉTICOS



### VALORES ÉTICOS PRINCIPIOS

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Vocación del servicio	<input type="checkbox"/> Servicio de Calidad
<input type="checkbox"/> Transparencia	<input type="checkbox"/> Legalidad
<input type="checkbox"/> Sentido de Pertenencia	<input type="checkbox"/> Igualdad
<input type="checkbox"/> Respeto	<input type="checkbox"/> Conducta y Disciplina
<input type="checkbox"/> Responsabilidad	<input type="checkbox"/> Lealtad
<input type="checkbox"/> Eficiencia	<input type="checkbox"/> Responsabilidad
<input type="checkbox"/> Calidad	<input type="checkbox"/> Compromiso
<input type="checkbox"/> Honestidad	<input type="checkbox"/> Propósito Grupal
<input type="checkbox"/> Solidaridad	<input type="checkbox"/> Integridad
<input type="checkbox"/> Lealtad	<input type="checkbox"/> Confidencialidad
<input type="checkbox"/> Liderazgo	<input type="checkbox"/> Comportamiento Profesional
<input type="checkbox"/> Identidad	<input type="checkbox"/> Objetividad
<input type="checkbox"/> Humanización	

## RIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIEGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

### POLÍTICA PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

“Nos comprometemos a promover los valores y principios en que se soporta la función pública y el buen gobierno, considerando las competencias, compromisos y motivación de cada uno de los servidores públicos de la empresa Aguas Manantiales de Pácora, a través de un Sistema Integrado de Gestión y una gestión eficaz, eficiente, efectiva y transparente al servicio de los ciudadanos, aplicando el modelo de Gerencia Abierta, que permite anticipar y responder de manera oportuna

 <p>Aguas Manantiales de Pácora Caldas "El agua como la quieres"</p>	<b>PROCESO DE EVALUACIÓN</b>	<b>Código</b>	PAAC-MC-001	 <p>Aguas Manantiales de Pácora S.A. E.S.P.</p>
	<b>MEJORAMIENTO CONTINUO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019</b>	<b>Versión</b>	2.0	

y óptima, para la prevención de los riesgos de corrupción, en cumplimiento de las funciones misionales encomendadas”

## **MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN**

El mapa de riesgos de corrupción se actualizará teniendo en cuenta los pasos establecidos en el documento “Guía para la gestión del riesgo de corrupción”

## **OBJETIVO DEL COMPONENTE**



El objetivo de este componente es elaborar el mapa de riesgos de corrupción y las medidas para controlarlos y evitarlos, así como realizar el seguimiento a la efectividad de dichas acciones.

Siguiendo los parámetros de las disposiciones normativas referenciadas, las estrategias anticorrupción que promoverá Aguas Manantiales de Pácora S.A. E.S.P, se condensará en cuatro (4) frentes que se presentan a continuación como parte del seguimiento y actualización de los riesgos de corrupción identificados y las acciones para su manejo, de igual forma, estas actividades serán evaluadas por el Sistema de Control Interno de la empresa, generando las conclusiones y recomendaciones del caso.

Objetivo	Causa	Riesgo	Consecuencia	Análisis del riesgo			Valoración del riesgo						
				Riesgo Inherente			Controles	Riesgo residual			Acciones asociadas al control		
				Probabilidad	Impacto	Zona del riesgo		Probabilidad	Impacto	Zona del riesgo	Periodo de ejecución	Acciones	Registro
<b>Direccionamiento Estratégico</b> Llevar a cabo la planeación estratégica de la empresa en coherencia con los lineamientos del estado, expectativas de las partes interesadas y directrices de la empresa para proyectarla al cumplimiento de su misión, visión, política de calidad y objetivos, articulándola con la gestión ambiental y del riesgo institucional.	1. Presiones internas o externas. 2. Desconocimiento de la normatividad. 3. Ofrecimiento de dádivas por intereses personales	Emitir directrices o políticas que no estén acordes con la Constitución y la ley para intereses propios.	Afectación de la imagen y credibilidad de la Empresa	Rara vez	Catastrófico	Moderado	Reuniones periódicas para transferir conocimiento de cada responsable	Rara vez	Mayor	Bajo	Continuo	Definir y dejar registros del Sistema Integrado de Gestión	Informe de Gestión
	Falta de autonomía para la toma de decisiones	Emitir directrices de manera parcializada para favorecer intereses particulares por presiones internas o externas.	Afectación de la imagen y credibilidad de la Empresa	Rara vez	Catastrófico	Moderado	Verificación de legalidad a las decisiones emitidas	Rara vez	Mayor	Bajo	Continuo	Revisión por parte del gerente de los conceptos y decisiones emitidas.	Visto bueno y firma de los involucrados en la elaboración de conceptos y decisiones.
Vincular a La empresa con su entorno para facilitar la comunicación externa e interna con el fin de generar una percepción positiva y confianza por parte de los usuarios hacia la empresa.	Interés Propio	Uso indebido de la información para obtener un beneficio particular	Generar una percepción negativa y de desconfianza por parte de la ciudadanía hacia la empresa.	Rara vez	Mayor	Bajo	Recordar la obligación que deben cumplir los líderes de proceso para realizar control previo, aprobación y seguimiento de la información publicada.	Rara vez	Moderado	Bajo	Continuo	Reuniones con el equipo de trabajo	Acta de reuniones.
Información y labores realizadas por la empresa con parámetros de calidad.	Deshonestidad y falta de ética por parte de quien emite informes	Recibir dádivas por manipular información	Pérdida de credibilidad de los sistemas. Mala Imagen de la empresa. Desconfianza y sanciones a los funcionarios	Improbable	Mayor	Moderado	Recibir capacitación sobre los delitos que puede incurrir un funcionario o servidor público en el desempeño de sus funciones y valores.	Rara vez	Moderado	Bajo	Continuo	Realizar jornada de sensibilización sobre valores y delitos del funcionario en la administración pública.	Registro de las jornadas de sensibilización
	Falta de compromiso con la empresa y los usuarios												
	Recibimiento de dádivas, no establecimiento de medidas de seguridad para proteger la información												

<p>Aguas Manantiales de Pácora Caldas "El agua como la quieres"</p>	<p><b>PROCESO DE EVALUACIÓN</b></p>	<p><b>Código</b></p>	<p>PAAC-MC-001</p>	<p>AGUAS MANANTIALES DE PÁCORA S.A. E.S.P.</p>
	<p><b>MEJORAMIENTO CONTINUO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019</b></p>	<p><b>Versión</b></p>	<p>2.0</p>	



<p>Gestionar un sistema de comunicación interna y externa que garantice un eficaz, eficiente y efectivo flujo de la información pública</p>	<p>Incumplimiento de las directrices dadas por el Gerente</p>	<p>Divulgar una noticia que impacte en los usuarios con respecto a la prestación de los servicios por un funcionario no autorizado</p>	<p>Pérdida de imagen</p>	<p>Probable</p>	<p>Mayor</p>	<p>Alto</p>	<p>La única persona autorizada para dar declaraciones es el Gerente</p>	<p>Rara vez</p>	<p>Moderado</p>	<p>Bajo</p>	<p>Continuo</p>	<p>Comunicaciones oficiales firmadas por el Gerente</p>	<p>Noticias, boletines y redes sociales</p>
<p>Determinar las necesidades de información contable, económica, jurídica, financiera u otra que se requiera a través del diseño y ajuste de los informes o formularios que deban ser presentados por la empresa para asegurar la calidad y oportunidad de la información suministrada a los entes externos y/o de control.</p>	<p>Falta de control sobre las funciones asignadas dándose sanciones por no envío de la información requerida.</p>	<p>Omitir los acuses de recibidos a Gerencia con el fin de evitar sanciones.</p>	<p>Pérdida de credibilidad</p>	<p>Posible</p>	<p>Moderado</p>	<p>Moderado</p>	<p>Seguimiento al cronograma de actividades</p>	<p>Improbable</p>	<p>Moderado</p>	<p>Bajo</p>	<p>Continuo</p>	<p>Cronograma de actividades. Plan de Acción por áreas e institucional</p>	<p>Cronograma de actividades</p>
	<p>Poder discrecional del administrador de la información Falta de control en la administración de la información Maniobrabilidad del sistema en que se trabaja la información</p>	<p>Manipulación de la información que se utiliza para el cálculo tarifario</p>	<p>Sanciones Administrativas, Fiscales, Disciplinarias</p>	<p>Posible</p>	<p>Mayor</p>	<p>Alto</p>	<p>Resolución marco tarifario.</p>	<p>Improbable</p>	<p>Moderado</p>	<p>Bajo</p>	<p>Continuo</p>	<p>Elaborar procesos de verificación de la información base para el cálculo tarifario Socializar la metodología tarifaria</p>	<p>Actas Manual de Procesos.</p>
	<p>Falta de control a las a la información financiera de fin de ejercicio.</p>	<p>Que un funcionario no reporte información con el ánimo de buscar sanciones para Gerencia y/o empresa</p>	<p>Pérdida de credibilidad</p>	<p>Posible</p>	<p>Moderado</p>	<p>Moderado</p>	<p>Auditoría sobre informes a presentar a los diferentes entes de control</p>	<p>Improbable</p>	<p>Moderado</p>	<p>Bajo</p>	<p>Semestral</p>	<p>Efectuar auditorías sobre informes a reportar</p>	<p>Informe de Auditoría</p>

 <p>Aguas Manantiales de Pácora Caldas "El agua como la quieres"</p>	<p><b>PROCESO DE EVALUACIÓN</b></p>	<p><b>Código</b></p>	<p>PAAC-MC-001</p>	 <p>AGUAS MANANTIALES DE PÁCORA S.A. E.S.P.</p>
	<p><b>MEJORAMIENTO CONTINUO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019</b></p>	<p><b>Versión</b></p>	<p>3.0</p>	



<p>Gestionar y administrar los recursos físicos y logísticos requeridos por la empresa, para dar sostenibilidad a los distintos procesos desde la adquisición de bienes y servicios en todas sus etapas, la provisión en sitio de los mismos hasta la prestación de servicios generales. Así mismo administra el sistema de archivo general y correspondencia de la empresa</p>	<p>Fallas en los sistemas de seguridad. Desorganización o descuido por parte del funcionario encargado del almacén. Dishonestidad en servidores públicos</p>	<p>Hurto de los bienes durante su uso, almacenamiento o suministro.</p>	<p>Afecta el normal desarrollo de las actividades Pérdida de Información Disminución en el patrimonio Gastos imprevistos</p>	<p>Probable</p>	<p>Moderado</p>	<p>Moderado</p>	<p>Establecimiento de sistemas de seguridad. Pólizas de Seguro.</p>	<p>Rara vez</p>	<p>Moderado</p>	<p>Bajo</p>	<p>Anual</p>	<p>Auditoría Interna</p>	<p>Informe de Auditoría</p>
<p>Apoyar a través de la Tecnología Informática y el recurso técnico las actividades de gestión y misión institucionales.</p>	<p>Intereses particulares y/o propios</p>	<p>Manipulación o adulteración de los sistemas de información</p>	<p>Ineficiencia en los procesos. * Pérdida de Recursos * Pérdida de información * Pérdida de la imagen y credibilidad</p>	<p>Probable</p>	<p>Catastrófico</p>	<p>Extremo</p>	<p>Administración y revisión de los accesos a lo sistema</p>	<p>Rara vez</p>	<p>Moderado</p>	<p>Bajo</p>	<p>Periódico</p>	<p>Revisión de usuarios y tipos de acceso de los diferentes sistemas</p>	<p>Órdenes de Pedidos</p>
	<p>Intereses particulares y/o propios</p>	<p>Establecer necesidades de bienes y servicios sin justificación real, dentro del proceso</p>	<p>Ineficiencia en los procesos. * Pérdida de Recursos * Pérdida de información * Pérdida de la imagen y credibilidad</p>	<p>Probable</p>	<p>Catastrófico</p>	<p>Extremo</p>	<p>Revisión y aprobación de pedidos.</p>	<p>Rara vez</p>	<p>Moderado</p>	<p>Bajo</p>	<p>Periódico</p>	<p>Seguimiento a las necesidades expresadas por las áreas</p>	<p>Seguimiento al plan de adquisiciones a entradas y salidas de almacén</p>

<p>Aguas Manantiales de Pácora Caldas "El agua como la quieres"</p>	<b>PROCESO DE EVALUACIÓN</b>	<b>Código</b>	PAAC-MC-001	<p>AGUAS MANANTIALES DE PÁCORA S.A. E.I.P.</p>
	<b>MEJORAMIENTO CONTINUO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019</b>	<b>Versión</b>	2.0	

Asesorar en diversos temas con fundamento en las buenas prácticas de auditoría, efectuando la evaluación y seguimiento de forma independiente, en cumplimiento de la normatividad vigente y sus respectivos requisitos para el logro de los objetivos institucionales.	Favorecimiento e intereses Particulares. Manipular información relacionada con el cumplimiento de las disposiciones legal	Omisión intencional de posibles actos de corrupción o irregularidades administrativas.	Pérdida, daño, perjuicio, o detrimento patrimonial para la empresa. Afectación del buen nombre y reconocimiento de la empresa.	Probable	Catastrófico	Alto	Interiorizar los principios y valores institucionales; así como las consecuencias al materializarse este riesgo.	Rara vez	Moderado	Bajo	Periódico	Revisión y aprobación de los Informes; acompañamiento a las mesas de trabajo cuando sea pertinente.	Informes
Garantizar que los recursos financieros de la entidad sean recaudados y administrados con efectividad	Concentración de poderes en el mismo funcionario.	Suplantar una firma en una de las chequeras.	Daño patrimonial	Rara vez	Mayor	Bajo	Chequeras en Caja Fuerte. El banco debe solicitar confirmación cuando se trate de cheques por sumas mayores	Rara vez	Mayor	Bajo	Permanente	Oficio al Banco.	Oficio
Adquirir los bienes, servicios y obras requeridos por la empresa, a través de la realización de procesos de selección de contratistas con la aplicación de los principios que rigen la contratación administrativa.	Negligencia en la revisión de los documentos requeridos para iniciar un proceso contractual	Elaborar estudios previos de conveniencia y oportunidad, y los documentos precontractuales en general, para favorecer una selección subjetiva de un contratista o proveedor en contraprestación a una dádiva	Pérdida de recursos públicos y posibilidad de litigios	Posible	Catastrófico	Extremo	Revisión armónica e integral de los documentos requeridos, en la etapa precontractual, en el Manual de Contratación de la Empresa.	Rara vez	Moderado	Bajo	Continuo	Revisar todos los documentos precontractuales conforme con el manual de contratación	Memorando con observaciones cuando haya lugar o el estudio previo publicado
	Evaluación deficiente y negligencia en la revisión de la misma	Adjudicación de contratos en beneficio propio o de un tercero, a cambio de una dádiva.	Pérdida de recursos públicos y posibilidad de litigios	Posible	Catastrófico	Extremo	Estudio y visto bueno del Asesor jurídico	Rara vez	Moderado	Bajo	Continuo	Revisar todos los documentos precontractuales conforme con el manual de contratación	Actas de comités y juntas



 <p>Aguas Manantiales de Pácora Caldas "El agua como la quieres"</p>	<p><b>PROCESO DE EVALUACIÓN</b></p>	<p><b>Código</b></p>	<p>PAAC-MC-001</p>	 <p>AGUAS MANANTIALES DE PÁCORA S.A. E.S.P.</p>
	<p><b>MEJORAMIENTO CONTINUO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019</b></p>	<p><b>Versión</b></p>	<p>3.0</p>	

	Inadecuado control al seguimiento del proceso contractual	Incumplir con los deberes y obligaciones establecidas para el Supervisor en el manual de contratación y en las normas vigentes en la materia, para favorecer los intereses propios o del contratista	El contrato no cumpla con el objeto para el cual fue suscrito y no cubra la necesidad de la entidad, generando pérdida de recursos	Rara vez	Moderado	Bajo	Informes de supervisión publicados en la página web de la entidad y en el SECOP	Rara vez	Moderado	Bajo	Trimestral	Revisión aleatoria de los informes de supervisión	Consolidado de informes en cada expediente contractual
Gestionar la infraestructura necesaria para la prestación de los servicios, teniendo en cuenta todo lo relacionado con ambiente de trabajo, calidad del agua y de los servicios públicos	Actitud deshonestas de las personas responsables del manejo de los bienes	Pérdida de bienes de consumo y devolutivos por manejo inadecuado de los inventarios	Detrimento patrimonial	Posible	Moderado	Moderado	Levantamiento de inventario de bienes devolutivos en servicio y en bodega mínimo una vez al año.	Improbable	Moderado	Bajo	Continuo	Muestreo anual de los bienes en bodega Consolidación cuenta almacén 3. Levantamiento de inventario de bienes devolutivos en servicio y en bodega mínimo una vez al año.	Acta de Inventarios
	Favorecimiento al proveedor modificando o alterando obligaciones o especificaciones del contrato sin que medie trámite en el Contrato	Alterar las obligaciones y/o condiciones establecidas en el proceso contractual	Pérdida de imagen Detrimento patrimonial		Rara vez	Moderado	Bajo	Definir claramente las obligaciones y especificaciones en los contratos Verificación de características y especificaciones por parte del supervisor del contrato	Rara vez	Moderado	Bajo	Continuo	Definir claramente las obligaciones y especificaciones en los contratos 3. Verificación de características y especificaciones por parte del supervisor del contrato

 <p>Aguas Manantiales de Pácora Caldas "El agua como la quieres"</p>	<p><b>PROCESO DE EVALUACIÓN</b></p>	<p><b>Código</b></p>	<p>PAAC-MC-001</p>	 <p>AGUAS MANANTIALES DE PÁCORA S.A. E.S.P.</p>
	<p><b>MEJORAMIENTO CONTINUO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019</b></p>	<p><b>Versión</b></p>	<p>2.0</p>	



<p>Brindar atención al cliente externo e interno de manera clara, oportuna, confiable y transparente respecto de sus consultas, quejas, reclamos, sugerencias y notificaciones administrativas, ofreciendo acceso, disponibilidad con la información, así como la cobertura en servicios acorde a las tecnologías de información y comunicación para la debida atención al ciudadano.</p>	<p>Ofrecimiento de dádivas intereses personales</p>	<p>Ocultamiento del acto administrativo a notificar a fin de favorecer interés personales o de terceros</p>	<p>Nulidades de actos administrativos vencimiento de términos</p>	<p>Rara vez</p>	<p>Mayor</p>	<p>Bajo</p>	<p>Revisiones diarias a las diferentes radicaciones, Seguimientos con el funcionario a las radicaciones para establecer cumplimiento de términos.</p>	<p>Rara vez</p>	<p>Moderado</p>	<p>Bajo</p>	<p>Continuo</p>	<p>Revisiones diarias a las diferentes radicaciones, Seguimientos con el funcionario a las radicaciones para establecer cumplimiento de términos</p>	<p>Correo electrónico, Archivo Excel,</p>
	<p>Falta de compromiso con la entidad. Buscar un beneficio particular. Falta de ética del funcionario.</p>	<p>Fuga de información, Posibilidad de acceder sin autorización a la información o usar esta para un beneficio particular</p>	<p>Pérdida de imagen y credibilidad</p>	<p>Improbable</p>	<p>Mayor</p>	<p>Moderado</p>	<p>Establecer permisos para el acceso a la información reservada.</p>	<p>Rara vez</p>	<p>Moderado</p>	<p>Bajo</p>	<p>Continuo</p>	<p>Establecer permisos para el acceso a la información reservada.</p>	<p>formato.</p>
<p>Administrar el flujo documental de la Empresa mantener disponible la información, aplicar las políticas de seguridad y brindar atención oportuna y confiable a las solicitudes de los usuarios internos y/o externos.</p>	<p>Falta de controles que impidan la sustracción indebida de información reservada.</p>	<p>Suministrar información confidencial a terceros a cambio de dádivas para beneficiar a un particular.</p>	<p>Afectación de procesos judiciales o administrativos</p>	<p>Posible</p>	<p>Mayor</p>	<p>Alto</p>	<p>Restricción del personal para acceder a los expedientes reservados.</p>	<p>Rara vez</p>	<p>Moderado</p>	<p>Bajo</p>	<p>Continuo</p>	<p>Se tiene designado un funcionario encargado del suministro de expedientes a los usuarios.</p>	<p>Planillas de control de préstamo.</p>
	<p>Falta de controles que impidan la eliminación de documentos soporte de prueba.</p>	<p>Eliminación de documentos soporte de pruebas por parte de un funcionario a cambio de dádivas para beneficiar a un tercero.</p>	<p>Pérdida de recursos o dilación de procesos.</p>	<p>Posible</p>	<p>Mayor</p>	<p>Alto</p>	<p>Designación de funcionarios encargado de custodiar y administrar este tipo de documentación.</p>	<p>Rara vez</p>	<p>Moderado</p>	<p>Bajo</p>	<p>Continuo</p>	<p>Designación del funcionario.</p>	



 <p>Aguas Manantiales de Pácora Caldas "El agua como la quieres"</p>	<p><b>PROCESO DE EVALUACIÓN</b></p>	<p><b>Código</b></p>	<p>PAAC-MC-001</p>	 <p>AGUAS MANANTIALES DE PÁCORA S.A. E.S.P.</p>
	<p><b>MEJORAMIENTO CONTINUO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019</b></p>	<p><b>Versión</b></p>	<p>3.0</p>	

<p>Desarrollar la evaluación independiente a la gestión institucional y por procesos velando porque la misión de la empresa este acorde a los preceptos constitucionales y legales. Así mismo, velar porque el sistema de control interno cumpla con los parámetros definidos por el Gobierno Nacional y hacer las recomendaciones para su actualización cuando a ello haya lugar.</p>	<p>No efectuar seguimiento sobre el desarrollo del proceso auditado.</p>	<p>Presentación de informes de auditoría que no corresponden a la evaluación efectuada, debido a la Interferencia por parte de miembros de la empresa en la evaluación independiente que hace la Oficina de Control Interno, para evitar posibles investigaciones a los auditados.</p>	<p>Pérdida imagen de y credibilidad</p>	<p>Improbable</p>	<p>Mayor</p>	<p>Moderado</p>	<p>Validar los avances del desarrollo del proceso auditor, antes de que se genere el informe preliminar.</p>	<p>Rara vez</p>	<p>Moderado</p>	<p>Bajo</p>	<p>Continuo</p>	<p>Informe preliminar de Auditoría.</p>	<p>Informes de auditoría.</p>
--	--	--	---	-------------------	--------------	-----------------	--	-----------------	-----------------	-------------	-----------------	---	-------------------------------



 <p>Aguas Manantiales de Pácora Caldas "El agua como la quieres"</p>	<b>PROCESO DE EVALUACIÓN</b>	<b>Código</b>	PAAC-MC-001	
	<b>MEJORAMIENTO CONTINUO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019</b>	<b>Versión</b>	2.0	



## SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Según la Política de racionalización de trámites del Gobierno Nacional y liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública, busca facilitar el acceso a todos los servicios que presta la administración Pública.

La empresa Aguas Manantiales de Pácora S.A. E.S.P, busca que todos los trámites, procedimientos y servicios tengan la finalidad de garantizar la efectividad de los derechos de los usuarios que acuden a los mismos, de conformidad con lo previsto en la normatividad vigente.

Por lo anterior Aguas Manantiales de Pácora S.A. E.S.P, está adelantando acciones para la adopción de las políticas encaminadas a la implementación de herramientas como la Página web Institucional, que permite ofrecer diversos servicios en línea que agilicen el acceso a la información, interacción con la administración local y nacional, así como los trámites en los sitios web para los ciudadanos. Por tanto se adelantarán acciones para implementar la Estrategia anti-trámites, así:

- ⇒ La adopción de las políticas encaminadas a la implementación de herramientas como lo es la Página web Institucional, que permita ofrecer los diversos servicios en línea que agilice el acceso a la información, interacción entre la empresa y los usuarios.
- ⇒ Revisar los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación del modelo de operación, con el fin de determinar los trámites y servicios que se deben registrar.
- ⇒ Seguir con la implementación del gobierno en línea, según los parámetros establecidos por el Ministerio de las TIC'S y los lineamientos de la Función Pública.
- ⇒ Implementar el Sistema de Gestión Documental en Aguas Manantiales de Pácora Caldas, con el fin de dar cumplimiento a la Ley 594 del 2000.

 <p>Aguas Manantiales de Pácora Caldas "El agua como la quieres"</p>	<b>PROCESO DE EVALUACIÓN</b>	<b>Código</b>	PAAC-MC-001	 <p>Aguas Manantiales de Pácora S.A. E.S.P.</p>
	<b>MEJORAMIENTO CONTINUO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019</b>	<b>Versión</b>	2.0	



**SEGUNDO COMPONENTE: CRONOGRAMA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES 2019**

<b>Nombre de la institución</b>	AGUAS MANANTIALES DE PÁCORA S.A. E.S.P.	<b>Año</b>	2019
---------------------------------	---	------------	------

<b>Departamento</b>	CALDAS	<b>Municipio</b>	PÁCORA
---------------------	--------	------------------	--------

**Planeación de la estrategia de racionalización**

N°	Nombre del trámite	Motivo de racionalización	Tipo de acción	Tipo de racionalización	Descripción de la mejora	Meta	Responsable	Fecha realización	
								Inicio	Fin
1	Cuenta de Cobro	Iniciativa de la Empresa	Administrativas	Análisis de los procedimientos internos.	Reducción de pasos para el ciudadano	Oportunidad en el pago	Gerencia Presupuesto	01/02/2019	31/12/2019
2	Elaboración y Suscripción de contratos	Iniciativa de la Empresa	Administrativas	Análisis de los procedimientos internos.	Estandarización de trámites	Condiciones Favorables para realizar el trámite	Gerencia Presupuesto	01/02/2019	31/12/2019
3	Cuenta por pagar	Iniciativa de la Empresa	Administrativas	Análisis de los procedimientos internos.	Reducción de pasos para el Ciudadano	Oportunidad en el pago	Gerencia Presupuesto	01/02/2019	31/12/2019
4	Expedición Certificado de Disponibilidad presupuestal (CDP) y Registro Presupuestal (RP)	Iniciativa de la Empresa	administrativas	Análisis de los procedimientos internos.	Estandarización de trámites	Condiciones Favorables para realizar el trámite	Gerencia Presupuesto	01/02/2019	31/12/2019
5	Factura de Servicios	Iniciativa de la Empresa	Administrativas	Análisis de los procedimientos internos	Estandarización de trámites	Condiciones favorables para realizar el trámite	Facturación	01/02/2019	31/12/2019

 <p>Aguas Manantiales de Pácora Caldas "El agua como la quieres"</p>	<b>PROCESO DE EVALUACIÓN</b>	<b>Código</b>	PAAC-MC-001	 <p>AGUAS MANANTIALES DE PÁCORA S.A. E.S.P.</p>
	<b>MEJORAMIENTO CONTINUO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019</b>	<b>Versión</b>	3.0	

## SEGUNDO COMPONENTE: CRONOGRAMA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES 2019

<b>Nombre de la institución</b>	AGUAS MANANTIALES DE PÁCORA S.A. E.S.P.	<b>Año</b>	2019
---------------------------------	---	------------	------

<b>Departamento</b>	CALDAS	<b>Municipio</b>	PÁCORA
---------------------	--------	------------------	--------

### Planeación de la estrategia de racionalización



N°	Nombre del trámite	Motivo de racionalización	Tipo de acción	Tipo de racionalización	Descripción de la mejora	Meta	Responsable	Fecha realización	
								Inicio	Fin
5	Trámite de Pagos	Iniciativa de la Empresa	Administrativas	▪ Análisis de los procedimientos internos.	Reducción de pasos para el Ciudadano	Oportunidad en el pago	Gerencia Presupuesto Contabilidad	01/02/2019	31/12/2019

## TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

El componente rendición de cuentas, se desarrolla conforme a lo dispuesto en el artículo 78 del Estatuto Anticorrupción, en el cual se informa a los usuarios de todas las acciones relacionadas con el desempeño de la gestión Institucional.

La rendición de cuentas es una herramienta de interacción, interlocución, en información entre las entidades estatales y los usuarios, con el fin de que los servidores públicos expliquen, informen y evalúen todos sus actos, que rindan cuentas sobre el resultado de su gestión, el buen uso de sus recursos y los logros obtenidos para una vigencia determinada, en lo concerniente a los distintos planes y programas institucionales. Los mecanismos a implementar para Rendición de Cuentas en Aguas Manantiales de Pácora está dado por:

- Elaborar el procedimiento de la rendición de cuenta a la ciudadanía, conforme a los lineamientos establecidos en La Ley 1474 de 2011.

 <p>Aguas Manantiales de Pácora Caldas "El agua como la quieres"</p>	<b>PROCESO DE EVALUACIÓN</b>	<b>Código</b>	PAAC-MC-001	 <p>Aguas Manantiales de Pácora S.A. E.S.P.</p>
	<b>MEJORAMIENTO CONTINUO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019</b>	<b>Versión</b>	2.0	



- Garantizar que la ciudadanía acceda a la información institucional de forma clara, oportuna y actualizada.
- Cumplimiento de lo regulado a través de la Resolución No. 0212 del 08 de Junio del 2018 por medio de la cual se modifica la Resolución No. 0196 del 25 de Mayo del 2018 "Por medio de la cual se reglamenta la Rendición de Cuentas de los sujetos vigilados por la Contraloría General de Caldas."

Todos los servidores públicos de la empresa, se involucrarán en la rendición de cuentas, a través de actividades de sensibilización, capacitación, entre otras.

### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

#### COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA LÍMITE DE REALIZACIÓN
INFORMACIÓN DE CALIDAD Y EN LENGUAJE APROPIADO	1 Actualizar el plan de comunicaciones en lo relacionado con información al ciudadano	Relación de necesidades de información de la ciudadanía	1 Plan de Comunicaciones Actualizado	GERENCIA	15 DE DICIEMBRE DE 2019
DIÁLOGO DE DOBLE VÍA CON LOS USUARIOS Y SUS ORGANIZACIONES	1 Uso de medios de comunicación donde se refleje la información de la Empresa Aguas Manantiales de Pácora S.A. E.S.P.	Medios de comunicación efectivos, radio, prensa, TV y Página Web, Redes Sociales.	(# de Medios Utilizados/ # Total de Medios que se puedan utilizar) X 100	GERENCIA	15 DICIEMBRE DE 2019
	2 Realizar la rendición de cuentas a la Ciudadanía en espacios Públicos	Evento de Rendición de cuentas con los diferentes grupos de interés	( # Audiencia pública de rendición de cuentas programada / # Audiencia pública de rendición de cuentas desarrollada) X 100		30 DE DICIEMBRE DE 2019
	3 Realizar espacios de atención y servicio donde se interactúe con la ciudadanía y se atiendan los requerimientos e inquietudes ciudadanas	Espacios generados de atención y servicio	( # Espacios de atención y servicio proyectados / # Espacios de atención y servicio realizados) X 100		SEMESTRAL

 <p>Aguas Manantiales de Pácora Caldas "El agua como la quieres"</p>	<b>PROCESO DE EVALUACIÓN</b>	<b>Código</b>	PAAC-MC-001	 <p>AGUAS MANANTIALES DE PÁCORA S.A. E.S.P.</p>
	<b>MEJORAMIENTO CONTINUO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019</b>	<b>Versión</b>	3.0	



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS**

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA LÍMITE DE REALIZACIÓN	
<b>INCENTIVOS PARA MOTIVAR CULTURA DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	1	Elaborar documento de estrategia de rendición de cuentas anual con actividades, seguimiento e informe de resultados	Publicar el documento de estrategia de rendición de cuentas en el portal web y comunicarlo a la ciudadanía y partes interesadas	( # Documento de estrategia de rendición de cuentas elaborado / # Documento de estrategia de rendición de cuentas publicado) x 100	ASESOR CONTROL INTERNO	4 30 NOVIEMBRE DEL 2019 30 DICIEMBRE DEL 2019
	2	Elaboración del informe de gestión de rendición de cuentas para la ciudadanía	Informe de gestión elaborado y pública previo a la Audiencia pública de Rendición de cuentas	( # Informe de gestión proyectado / # Informe de gestión elaborado y publicado) x 100	GERENCIA	30 NOVIEMBRE DEL 2019 30 DICIEMBRE DEL 2019
	3	Publicar en la página web de la empresa los resultados de Evaluación de la rendición de cuentas	Informe de evaluación de rendición de cuentas publicado	1 Informe publicado	ASESOR CONTROL INTERNO	ANUAL
<b>EVALUACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL</b>	1	Realizar una encuesta de satisfacción en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Un (1) informe de satisfacción de la rendición de cuentas realizada	Encuesta de satisfacción programada / Encuesta de satisfacción desarrollada	ASESOR DE CONTROL INTERNO	30 DICIEMBRE DE 2019
	2	Consolidar un documento derivado de la consulta ciudadana sobre los temas de los cuáles se requiere efectuar rendición de cuentas y retroalimentar la gestión	Un (1) documento consolidado de consulta ciudadana para rendición de cuentas	Informe programado / Informe elaborado	ASESOR DE CONTROL INTERNO	30 DICIEMBRE 2019
	3	Realizar socialización de la importancia de la rendición de cuentas para la gestión de la entidad y como deber de todo servidor público para retroalimentar la gestión	Actividades de socialización interna sobre la rendición de cuentas	Socializaciones programadas / Socializaciones ejecutadas	GERENTE ASESOR DE CONTROL INTERNO	30 DICIEMBRE 2019

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

AGUAS MANANTIALES DE PÁCORA CALDAS  
 "El Agua Como la Quieres"  
 contacternos@aguasmanantialesdepacora.com  
 Carrera 3 No. 6-50  
 TELEFONO (6) 8670105 Pácora Caldas

 <p>Aguas Manantiales de Pácora Caldas "El agua como la quieres"</p>	<b>PROCESO DE EVALUACIÓN</b>	<b>Código</b>	PAAC-MC-001	 <p>Aguas Manantiales de Pácora S.A. E.S.P.</p>
	<b>MEJORAMIENTO CONTINUO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019</b>	<b>Versión</b>	2.0	



Este componente busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración y satisfacer las necesidades de los usuarios, enmarcado en la Política Nacional de Servicio al Ciudadano.

Aguas Manantiales de Pácora S.A. E.S.P, busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios y satisfacer las necesidades de los usuarios para brindar una óptima y oportuna atención a las peticiones, quejas, reclamos y denuncias de todos los usuarios y ciudadanía.

Se consideran los siguientes mecanismos a desarrollar para esta estrategia:

- a) Dar trámite y respuesta de manera oportuna y efectiva a las solicitudes presentadas por los usuarios mediante el aprovechamiento de las tecnologías de la información.
- b) Implementar y socializar el portafolio de servicios de la empresa
- c) Definir responsabilidades, tiempo de respuestas, contenidos que brinden calidad y eficiencia a las PQR (Peticiones, Quejas, Reclamos), que pueden presentar los usuarios.
- d) En la página web, existe una herramienta para que los ciudadanos puedan ingresar de forma práctica en busca de una respuesta a sus inquietudes, quejas o reclamos, de igual manera se mantendrá actualizada la página web
- e) Realizar evaluaciones y seguimientos a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, que presenten los usuarios.
- f) Afianzar la cultura del servicio al usuario en los servicios de salud y desarrollar competencias y habilidades en la atención a éstos, mediante programas de capacitación y sensibilización.
- g) Atender los requerimientos y necesidades de los usuarios por parte de los funcionarios de la empresa.
- h) Contáctenos o diríjase a la empresa ubicada en el municipio de Pácora Caldas en la Carrera 3 no. 6-50, Teléfono (6) 8670105, correo electrónico:  
[contactenos@aguasmanantialesdepacora.com](mailto:contactenos@aguasmanantialesdepacora.com)



 <p>Aguas Manantiales de Pácora Caldas "El agua como la quieres"</p>	<b>PROCESO DE EVALUACIÓN</b>	<b>Código</b>	PAAC-MC-001	 <p>AGUAS MANANTIALES DE PÁCORA S.A. E.S.P.</p>
	<b>MEJORAMIENTO CONTINUO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019</b>	<b>Versión</b>	3.0	

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META	INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA LÍMITE DE REALIZACIÓN	
<b>ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	1	Elaborar, firmar y publicar la carta de trato digno a los usuarios	Publicar una carta de trato digno a los usuarios firmada por la Gerente y socializada con todos los servidores	( # Carta de Trato Digno a los usuarios elaborada / # Carta de Trato Digno a los usuarios publicada) x 100	ASISTENCIA TÉCNICA	31 MARZO DE 2019
	2	Elaborar Portafolio de Servicios de la Empresa	Registros y Evidencias de Portafolio de Servicios	1 Portafolio de Servicios Elaborado y Presentado	GERENCIA	31 DICIEMBRE DE 2019
<b>FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN</b>	1	Fortalecimiento del proceso de atención al cliente	Atención al cliente acorde con las necesidades de la entidad	Acto administrativo que mencione las estrategias para fortalecer la oficina de PQR	ASESOR CONTROL INTERNO	TRIMESTRAL
	2	Hacer seguimiento y presentar informes sobre la efectividad del proceso de PQRS para facilitar la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos	Informes trimestrales	4 Informes de Evaluación PQRS		
	3	Diseñar una estrategia para consolidar en relación con los trámites de la EMPRESA, la cantidad, tiempos de atención y usuarios	Un documento trimestral consolidado sobre trámites atendidos que permita retroalimentar a la empresa sobre la atención de los usuarios.	(# Informes consolidado programados / # Informes consolidados realizados) x 100		
<b>TALENTO HUMANO</b>	1	Realizar actividades sectoriales de fortalecimiento de la cultura y competencia del servicio en los funcionarios	Actividades sobre sensibilización y formación en el servicio	(# actividades sectoriales programadas / # de actividades sectoriales ejecutadas ) x 100	GERENCIA Y FUNCIONARIOS PQRS	30 JUNIO DE 2019 31 DE DICIEMBRE DE 2019
	2	Realizar una actividad de sensibilización y difusión del código de ética en los servidores de la empresa y su relación con la atención al usuario.	Actividad de sensibilización y difusión del código de ética en relación con atención al usuario	(# actividades de sensibilización programadas / # de actividades de sensibilización realizadas) x 100	LÍDERES DE LOS PROCESOS	
<b>NORMATIVO Y PROCEDIMENTAL</b>	1	Emitir y publicar una política del uso de datos personales de la empresa	Publicar a nivel interno y a través del portal web, la política del uso de datos personales	(# Publicaciones políticas de datos personales programada / # Publicación política de datos personales realizada) x 100	PQRS	31 DICIEMBRE DE 2019
	2	Fortalecer el mecanismo de recepción de	Recepción de PQRS a través del portal WEB	# Recepción de PQRS en portal Web	GERENCIA ASESOR CONTROL INTERNO	



<p>Aguas Manantiales de Pácora Caldas "El agua como la quieres"</p>	<b>PROCESO DE EVALUACIÓN</b>	<b>Código</b>	PAAC-MC-001	<p>Aguas Manantiales de Pácora S.A. E.S.P.</p>
	<b>MEJORAMIENTO CONTINUO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019</b>	<b>Versión</b>	2.0	

		peticiones, quejas, reclamos y denuncias a través de la página web			PQRS	
RELACIONAMIENTO CON EL USUARIO	1	Medir la satisfacción del ciudadano respecto a la atención prestada	Medición de satisfacción	Satisfacción Superior al 90 %	GERENCIA	SEMESTRAL
					ASESOR CONTROL INTERNO	

## QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO						
COMPONENTE 5: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN						
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META	INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA LÍMITE	
LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA ACTIVA	1	Creación del enlace de Transparencia y acceso a la información	Enlace creado	(# enlaces requeridos / # enlaces creados) x 100	Contratista página WEB	31 DICIEMBRE 2019
	2	Publicar proyectos, programas o planes para discusión, comentarios, sugerencias de los usuarios	Elaboración de un (1) informe consolidado con las observaciones efectuadas por cada uno de los documentos publicados para discusión de la usuarios	(# de informe proyectos, programas o planes proyectadas / # Informes consolidados y publicados) x 100	PQRS ASESOR CONTROL INTERNO	
	3	Revisar el contenido del vínculo del portal web denominado "Transparencia y acceso a la información pública" a fin de efectuar las actualizaciones correspondientes	Revisiones generales de los contenidos mínimos obligatorios del módulo de "Transparencia y acceso a la información pública" y efectuar los ajustes correspondientes	( # revisiones proyectadas en el contenido del vínculo del portal web denominado "transparencia y acceso a la información pública"/ # revisiones ejecutadas) x 100	SISTEMAS ASESOR CONTROL INTERNO	

 <p>Aguas Manantiales de Pácora Caldas "El agua como la quieres"</p>	<b>PROCESO DE EVALUACIÓN</b>	<b>Código</b>	PAAC-MC-001	 <p>AGUAS MANANTIALES DE PÁCORO S.A. E.S.P.</p>
	<b>MEJORAMIENTO CONTINUO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019</b>	<b>Versión</b>	3.0	

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**



**COMPONENTE 5: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN**

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META	INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA LÍMITE
<b>LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA PASIVA</b>	1 Hacer seguimiento a los mecanismos de participación ciudadana y elaborar los informes que permita formular acciones de mejoramiento	Informes de mecanismos de participación ciudadana remitidos a la Gerencia y divulgados internamente	(# Seguimientos programados / # Seguimientos realizados) X 100	ASESOR DE CONTROL INTERNO	31 DICIEMBRE 2019
<b>ELABORACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	1 Elaborar el índice de información clasificada y reservada, que incluirá sus denominaciones, la motivación y la individualización del acto en que conste tal calificación.	Índice de información clasificada y reservada publicada en el portal web	( # índice proyectado de información clasificada y reservada/ # índice elaborado de información clasificada y reservada) X 100	PQRS	30 DICIEMBRE 2019
				ASESOR CONTROL INTERNO	
<b>CRITERIO DIFERENCIAL DE ACCESIBILIDAD</b>	1 Realizar una encuesta de medición en el portal web sobre el acceso a la información pública de la EMPRESA con el fin de establecer acciones de mejoramiento	Informe de medición sobre el acceso de información pública de la empresa	(# de encuestas proyectadas / # de encuestas realizadas y tabuladas ) x 100	PQRS	SEMESTRAL
				ASESOR DE CONTROL INTERNO	
				ASESOR DE CONTROL INTERNO	

**COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES – CÓDIGO DE INTEGRIDAD**



Para el 2019, la empresa, adoptará su código de Integridad, el cual surgirá y se desarrollará de la participación activa y colectiva del personal vinculado a Aguas Manantiales de Pácora, que bajo su real convicción y vocación de servicio establecerán su normatividad moral para fijar normas que regularán el comportamiento de las personas dentro de la empresa, normas que una vez adoptadas se convertirán en una normativa interna de cumplimiento obligatorio.

Con su aplicación se buscará fomentar la ética, el bienestar y la calidad de vida, para promover la felicidad y tranquilidad individual y colectiva.

 <p>Aguas Manantiales de Pácora Caldas "El agua como la quieres"</p>	<p><b>PROCESO DE EVALUACIÓN</b></p>	<p><b>Código</b></p>	<p>PAAC-MC-001</p>	 <p>Aguas Manantiales de Pácora S.A. E.S.P.</p>
	<p><b>MEJORAMIENTO CONTINUO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019</b></p>	<p><b>Versión</b></p>	<p>2.0</p>	

## SEXTO COMPONENTE: CRONOGRAMA DE GESTIÓN ÉTICA 2019

Subcomponente	No.	Actividades	Meta	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1. Fortalecer para la ética	1.1	Fortalecer el tema ético en el comité de Gestión y Desempeño	3	Gerencia	Julio de 2019
	1.2	Realizar jornadas de capacitación, que incluyan temas relativos a situaciones potencialmente fraudulentas, estudios de casos de corrupción, conductas proclives al fraude y la corrupción, orientados a generar una cultura "anti-corrupción" en los servidores de la Empresa".	1	Gerencia	Junio de 2019
	1.3	Armonizar frente a lo establecido en el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano -PAAC- Incluyendo la estrategia de fortalecimiento ético en el PAAC	1	Gerencia	Marzo de 2019
Subcomponente 2. Evaluar la ética	2.1	Realizar diagnóstico del estado de arte de la ética, a través de criterios de responsabilidad social y el enfoque del MECI: 2014 e identificar factores críticos de fortalecimiento de una cultura ética, Código de ética y buen gobierno actualizados y unificados.	1	Gerencia	Marzo de 2019
Subcomponente 3. Formar para la ética	3.1	Incluir en el Plan Institucional de Capacitación 2019, temáticas asociadas al fortalecimiento de una cultura ética sostenible.	1	Gerencia	Marzo de 2019
Subcomponente 4. Socializar para la ética	4.1	Estructurar campaña para la implementación de una cultura ética socializando principios y valores de la entidad (Inducción y reinducción, Celebración de Fechas Especiales asociadas a Principios y Valores)	1	Gerencia	Junio de 2019
	4.2	Realizar actividades para lograr en los funcionarios la apropiación del código de Integridad	1	Gerencia	Diciembre de 2019

 Aguas Manantiales de Pácora Caldas "El agua como la quieres"	<b>PROCESO DE EVALUACIÓN</b>	<b>Código</b>	PAAC-MC-001	 AGUAS MANANTIALES DE PÁCORA S.A. E.S.P.
	<b>MEJORAMIENTO CONTINUO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019</b>	<b>Versión</b>	3.0	



	4.3	Promover la Cultura Ética en las Reuniones de Autoevaluación	NA	Gerencia	Diciembre de 2019
Subcomponente 4: Realizar medición	5.1	Diseñar y aplicar herramientas de medición del impacto en los funcionarios, sobre el fortalecimiento de la cultura ética sostenible.	1	Gerencia	Diciembre de 2019
	5.2	Establecer acciones de mejora en los valores resultado de la medición de impacto e indicadores asociados	1	Gerencia	Diciembre de 2019

10

## SEGUIMIENTO Y EVALUACION DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

Durante la vigencia 2019, se realizarán los siguientes cortes de seguimiento y evaluación del plan: Seguimiento al PAAC 2019

COMPONENTE	RESPONSABILIDAD SEGUIMIENTO	FECHA CORTE SEGUIMIENTO	FECHA LÍMITE REPORTE
Mapa de riesgos anti corrupción y medidas para controlarlo	CONTROL INTERNO	30 ABRIL	20 MAYO
Medidas anti-trámite	CONTROL INTERNO		
Estrategia de Rendición de cuentas	CONTROL INTERNO	31 AGOSTO	20 SEPTIEMBRE
Mecanismos para la atención al ciudadano	CONTROL INTERNO	31 DICIEMBRE	20 ENERO
Mecanismos para la Transparencia y acceso a la Información	CONTROL INTERNO		

 <p>Aguas Manantiales de Pácora Caldas "El agua como la quieres"</p>	<p><b>PROCESO DE EVALUACIÓN</b></p>	<p><b>Código</b></p>	<p>PAAC-MC-001</p>	 <p>Aguas Manantiales de Pácora S.A. E.I.P.</p>
	<p><b>MEJORAMIENTO CONTINUO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019</b></p>	<p><b>Versión</b></p>	<p>2.0</p>	

<p>Iniciativa Adicional: Gestión Ética</p>	<p>CONTROL INTERNO</p>		
--	------------------------	--	--

## GLORASIO DE TÉRMINOS

**Alcance de la Auditoría.** El marco o límite de la auditoría y las materias, temas, segmentos o actividades que son objeto de la misma.

**Auditoría Especial.** Consiste en la verificación de los asuntos y temas específicos de una parte de las operaciones financieras o administrativas, de determinados hechos o de situaciones especiales y responden a una solicitud determinada.



**Auditoría Financiera o de Estados Financieros.** Consiste en el examen y evaluación de los documentos, operaciones, registros y estados financieros del auditado, para determinar si éstos reflejan razonablemente, su situación financiera y los resultados de sus operaciones, así como el cumplimiento de las disposiciones económico-financieras, con el objetivo de mejorar los procedimientos relativos a la gestión económico-financiera y el control interno.

**Auditoría fiscal.** Consiste en el examen de las operaciones con los tributos al fisco, a los que está obligada cualquier persona natural o jurídica; con el objetivo de determinar si se efectúan en la cuantía que corresponda, dentro de los plazos y formas establecidas y proceder conforme a derecho.

**Auditoría de Gestión u Operacional.** Consiste en el examen y evaluación de la gestión de un organismo, entidad, programa o proyecto, para establecer el grado de economía, eficiencia, eficacia, calidad e impacto de su desempeño en la planificación, control y uso de los recursos y en la conservación y preservación del medio ambiente, así como comprobar la observancia de las disposiciones que le son aplicables.

**Auditoría Temática.** Consiste en la verificación y evaluación exhaustiva de una cuenta contable, un objetivo determinado, o cuestiones de repercusión económica que respondan a necesidades específicas.

**Auditoría de Sistemas.** Consiste en la verificación del estado de implantación de los sistemas contables y de control interno, que permite evaluar el cumplimiento de los principios y procedimientos de control interno y de contabilidad generalmente aceptados,

 <p>Aguas Manantiales de Pácora Caldas "El agua como la quieres"</p>	<p><b>PROCESO DE EVALUACIÓN</b></p>	<p><b>Código</b></p>	<p>PAAC-MC-001</p>	 <p>AGUAS MANANTIALES DE PÁCORA S.A. E.S.P.</p>
	<p><b>MEJORAMIENTO CONTINUO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019</b></p>	<p><b>Versión</b></p>	<p>3.0</p>	

el grado de actualización de la contabilidad, el empleo correcto de las cuentas contables y la elaboración y aplicación de los sistemas de costos.

**Auditoría de Seguimiento o Recurrente.** Consiste en el examen y evaluación del cumplimiento de las medidas dictadas para dar solución a las deficiencias detectadas en una auditoría anterior, a fin de determinar si la entidad ha tenido o no, avances en la administración y control de sus recursos; incluye la verificación del sistema de control interno.

**Auditoría de Cumplimiento.** Consiste en el examen y evaluación que se realiza con el objetivo de verificar el cumplimiento de las leyes, decretos-leyes, decretos y demás disposiciones jurídicas inherentes a la actividad sujeta a revisión.

**Auditoría de Tecnologías de la Información.** Consiste en el examen de las políticas, procedimientos y utilización de los recursos informáticos; confiabilidad y validez de la información, efectividad de los controles en las áreas, las aplicaciones, los sistemas de redes y otros vinculados a la actividad informática.

**Auditoría.** Técnica de control, dirigida a valorar, el control interno y la observancia de las Normas Generales de Contabilidad. Comprende un examen independiente de los registros de contabilidad y otra evidencia relacionada con una entidad para apoyar la opinión experta imparcial sobre la confiabilidad de los estados financieros.



**Control Administrativo.** Procedimiento de control interno que no tiene relación directa con la confiabilidad de los registros contables.

**Control Contable.** Procedimiento de control interno que se relaciona directamente con la protección de los activos o con la confiabilidad de los registros contables.

**Control Interno.** Todas las medidas utilizadas por una entidad para protegerse contra errores, desperdicios o fraudes y para asegurar la confiabilidad de los datos contables. Está diseñado para ayudar a la operación eficiente de una organización y para asegurar el cumplimiento de las políticas de la entidad.

**Dictamen.** Opinión o juicio que se emite por escrito, respecto a los estados financieros u otras actividades, como resultado de una auditoría financiera.

**Economía.** Se obtiene cuando se reduce al mínimo el costo de los recursos que se emplean en una actividad, con la debida consideración a su calidad apropiada.

 <p>Aguas Manantiales de Pácora Caldas "El agua como la quieres"</p>	<b>PROCESO DE EVALUACIÓN</b>	<b>Código</b>	PAAC-MC-001	 <p>Aguas Manantiales de Pácora S.A. E.S.P.</p>
	<b>MEJORAMIENTO CONTINUO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019</b>	<b>Versión</b>	2.0	

**Eficacia.** El grado en que se cumplen los objetivos y la relación entre el efecto deseado en una actividad y su efecto real.

**Eficiencia.** La relación que existe entre el producto (en término de bienes, servicios u otros resultados) y los recursos empleados en su producción.

**Eficiencia:** Es la capacidad de acción para alcanzar los objetivos propuestos haciendo uso racional de los recursos disponibles. Y en la persistencia que debe poseer cada funcionario para adelantar las labores y las metas que busquen el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad

**Estados Financieros.** Fuentes de información sobre la marcha de la entidad.

**Evidencia de Auditoría.** Las pruebas que obtiene el auditor durante la ejecución de la auditoría, que hace patente y manifiesta la certeza o convicción sobre los hechos o hallazgos que prueban y demuestran claramente éstos, con el objetivo de fundamentar y respaldar sus opiniones y conclusiones.

**Fiscalización.** Acción y efecto de fiscalizar. Hacer el oficio de fiscal. Criticar y traer a juicio las acciones u obras de alguien.



**Hallazgos.** Son el resultado de un proceso de recopilación y síntesis de información: la suma y la organización lógica de información relacionada con la entidad, actividad, situación o asunto que se haya revisado o evaluado para llegar a conclusiones al respecto o para cumplir alguno de los objetivos de la auditoría. Sirven de fundamento a las conclusiones del auditor y a las recomendaciones que formula para que se adopten las medidas correctivas.

**Incumplimiento.** No pago de intereses o capital de un pagaré en la fecha de vencimiento.

**Informe de Auditoría.** Expresión escrita por el auditor respecto a los resultados de las verificaciones realizadas durante la ejecución de la auditoría, manifestando sus criterios y comentarios respecto a los estados financieros y otros hechos económicos.

**Informe de los Auditores.** El informe emitido después de auditar un tema o los estados financieros de una entidad.



 <p>Aguas Manantiales de Pácora Caldas "El agua como la quieres"</p>	<p><b>PROCESO DE EVALUACIÓN</b></p>	<p><b>Código</b></p>	<p>PAAC-MC-001</p>	 <p>AGUAS MANANTIALES DE PÁCORA S.A. E.S.P.</p>
	<p><b>MEJORAMIENTO CONTINUO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019</b></p>	<p><b>Versión</b></p>	<p>3.0</p>	

**Limitaciones al alcance de la auditoría.** Factores externos a la unidad de auditoría que hayan impedido al auditor obtener toda la información y explicaciones que considere necesarias para cumplir con los objetivos de su trabajo.

**Normas de Auditoría:** Constituyen el conjunto de reglas que deben cumplirse para realizar una auditoría con la calidad y eficiencias indispensables.

**Objetividad (evidencia objetiva).** La valoración de los activos y la medición del ingreso se basan en lo posible en la evidencia objetiva, tal como los precios de cambio en transacciones a largo plazo.

**Objetivo de la auditoría.** Propósito o fin que persigue la auditoría, o la pregunta que se desea contestar por medio de la auditoría.

**Papeles de Trabajo.** Documentos que contienen la evidencia que respalda los hallazgos, opiniones, conclusiones y juicios del auditor. Deben incluir toda la evidencia que haya obtenido o preparado el auditor durante la auditoría.

**Plan.** Modelo sistemático de una actuación pública o privada, que se elabora anticipadamente para dirigirla y encauzarla. Escrito en que sumariamente se precisan los detalles para realizar una obra.



**Prevención.** Acción y efecto de prevenir. Preparación y disposición que se hace anticipadamente para evitar un riesgo.

**Procedimiento de Auditoría.** Las acciones que realiza el auditor para llevar a cabo sus labores de revisión.

**Programa de Auditoría.** Documento que establece los procedimientos de auditoría relacionados con el tema, actividad o asunto objeto de revisión.

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

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

 <p>Aguas Manantiales de Pácora Caldas</p> <p><i>"El agua como la quieres"</i></p>	<b>PROCESO DE EVALUACIÓN</b>	<b>Código</b>	PAAC-MC-001	 <p>Aguas Manantiales de Pácora S.A. E.S.P.</p>
	<b>MEJORAMIENTO CONTINUO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019</b>	<b>Versión</b>	2.0	

**Riego de Control.** Error que no puede ser evitado o detectado oportunamente por el sistema de control interno.

**Riesgo de Detección.** Se realizan pruebas exitosas a partir de un procedimiento de prueba inadecuado.

**Supervisión.** Requisito esencial en la auditoría que conduce a un adecuado control y dirección en todas las etapas, para que asegure que los procedimientos, técnicas y pruebas que se realizan, se vinculen en forma competente y eficaz con los objetivos que se persiguen.



**LUIS FRANCISCO FLORIÁN BARRERA**  
Gerente General  
Aguas Manantiales de Pácora S.A. E.S.P.