



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO  
(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><b>PROCESO DE EVALUACIÓN</b></p>	<p><b>Código</b></p>	<p>PAAC-MC-001</p>	
	<p><b>MEJORAMIENTO CONTINUO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020</b></p>	<p><b>Versión</b></p>	<p>2.0</p>	

## RESOLUCIÓN NO. 023



(ENERO 29 DE 2020)

**Por medio de la cual se aprueba la actualización del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del 2020 en la empresa Aguas Manantiales de Pácora Caldas**

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

### 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	
	<b>MEJORAMIENTO CONTINUO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020</b>	<b>Versión</b>	3.0	

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, 21.4.6, 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 2020, 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 la Función Pública 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).

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.

 <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 2020</b>	<b>Versión</b>	2.0	

**ARTÍCULO CUARTO: PUBLICACIÓN DEL PLAN Y SEGUIMIENTOS:** El plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano 2020, deberá publicarse en la página WEB de la EMPRESA, a más tardar el 31 de Enero del 2020.

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.

### **PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dada en Pácora Caldas a los veintinueve (29) del mes de Enero del 2020.





**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>	<b>PROCESO DE EVALUACIÓN</b>	<b>Código</b>	PAAC-MC-001	
	<b>MEJORAMIENTO CONTINUO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020</b>	<b>Versión</b>	3.0	

## TAB LA DE CONTENIDO

<b>OBJETIVO GENERAL</b> .....	6
<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b> .....	6
<b>ALCANCE</b> .....	6
<b>PRINCIPIOS</b> .....	7
<b>MARCO NORMATIVO</b> .....	7
<b>POLÍTICAS DE AGUAS MANANTIALES DE PÁCORA CALDAS</b> .....	8
<b>CONTEXTO DE LA EMPRESA</b> .....	10
<b>OBJETIVOS ESTRATÉGICOS</b> .....	10
<b>VALORES CORPORATIVOS</b> .....	11
<b>PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIEGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN</b> .....	12
<b>SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES</b> .....	1
<b>TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS</b> .....	5
<b>CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b> .....	7
<b>QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN</b> .....	10
<b>COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES – CÓDIGO DE INTEGRIDAD</b> .....	11
<b>GLORASIO DE TÉRMINOS</b> .....	14

 <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 2020</b>	<b>Versión</b>	2.0	



## PRESENTACION

En el marco de la Ley Nacional 1474 de 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” de esta manera las entidades estatales se obligan a través de lo consagrado en su artículo 73 a “elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. De esta manera, la Secretaría Distrital de Gobierno ha diseñado la estrategia del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020, enfocándose en la transparencia en la prestación de servicios con calidad, la satisfacción de los ciudadanos, la mejora continua y la gestión institucional, expandiendo el proceso con una mirada enfocada en el fortalecimiento de la comunicación interna que permita generar interacción y fluidez en la información de acuerdo al marco normativo vigente, las directrices distritales del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, toda vez que permitirá priorizar los temas que serán materia de seguimiento para el control de la corrupción de la entidad, con el objetivo de optimizar el desempeño de la administración en la entrega de bienes y servicios; y como resultado, contribuye al goce efectivo del derecho a la ciudad

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 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 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

 <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 2020</b>	<b>Versión</b>	3.0	

## 6. Otras Iniciativas.

A continuación, se muestra los componentes de las estrategias del Plan de Atención y Anticorrupción al Ciudadano Vigencia 2020.

### OBJETIVO GENERAL



Fortalecer la capacidad institucional a través de la identificación y gestión de riesgos de corrupción; optimización de los mecanismos de transparencia y el acceso a la información; mejora en el acceso a los trámites y servicios que presta la Empresa y una continua rendición de cuentas a la ciudadanía, con el fin de prevenir la corrupción y mejorar la atención a la ciudadanía.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Implementar y mantener actualizado el mapa de riesgos de corrupción de la Empresa Aguas Manantiales de Pácora S.A. E.S.P
- ✓ Ejecutar políticas anti-trámites que faciliten el acceso de los usuarios a los trámites y servicios ofrecidos.
- ✓ Implementar estrategias para ofrecer un excelente servicio a los usuarios de Aguas Manantiales de Pácora S.A. E.S.P.
- ✓ Rendir periódicamente cuentas a la comunidad.
- ✓ Definir acciones para continuar la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública.
- ✓ Promover la cultura de la integridad socializando los principios y valores de Aguas Manantiales de Pácora S.A. E.S.P.

### ALCANCE

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020 de la Empresa Aguas Manantiales de Pácora S.A. E.S.P, inicia con la definición de la estrategia de lucha contra la corrupción para la vigencia, continúa con su seguimiento

 <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 2020</b>	<b>Versión</b>	2.0	

cuatrimestral y finaliza con la evaluación de la misma, comprometiendo en sus diferentes etapas a todos los funcionarios y contratistas de la entidad



## 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 NORMATIVO

TEMA	NORMA	ARTÍCULO	DESCRIPCIÓN
<b>Metodología Plan anticorrupción y Atención al ciudadano</b>	Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción)	Art. 73	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.
	Decreto 1081 de 2015	Art. 2.1.4.1 y siguientes	Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Se señala como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
<b>Modelo Integrado de Planeación y Gestión II</b>	Ley 1753 de 2015 Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 "Todos por un nuevo país".	Art. 133	Por el cual se integró en un solo Sistema de Gestión los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad, previstos en las Leyes 489 de 1998 y 872 de 2003, respectivamente, el cual deberá articularse con el Sistema de Control Interno consagrado en la Ley 87 de 1993 y en los artículos 27 al 29 de la Ley 489 de 1998.





 <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 2020</b>	<b>Versión</b>	3.0	

	Decreto 1499 de 2017	Todo	Se actualiza el MIPG para el orden nacional que articula el nuevo Sistema de Gestión, que integra los anteriores sistemas de Gestión de Calidad y de Desarrollo Administrativo, con el Sistema de Control Interno.
<b>Trámites</b>	Ley 962 DE 2005	Todo	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.
	Decreto 1083 de 2015.	Título 24 Arts. 2.2.24.1 siguientes	Regula el procedimiento que debe seguirse para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.
<b>Rendición de cuentas</b>	Ley 1757 de 2015 Promoción y protección del derecho a la participación democrática.	Título IV Capítulo I Arts. 48 siguientes	La estrategia de Rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano
<b>Transparencia y Acceso al Ciudadano</b>	Ley 1712 de 2014 Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional	Art. 9	g) Publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de conformidad con el artículo 73 de la ley 1474 de 2011.
<b>Atención de peticiones, quejas reclamos, sugerencias y denuncias</b>	Ley 1474 de 2011 (estatuto Anticorrupción)	Art 76 Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.	En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.
	Ley 1755 de 2015 Derecho Fundamental de petición	Art. 1	Regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

## POLÍTICAS DE AGUAS MANANTIALES DE PÁCORA CALDAS

**POLÍTICA DE SERVICIO:** El cliente es la persona más importante para la empresa, los Empleados de Aguas Manantiales de Pácora S.A. E.S.P, dispondrán toda su voluntad y empeño para conocer, interpretar y satisfacer las

 <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><b>MEJORAMIENTO CONTINUO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020</b></p>	<p><b>Versión</b></p>	<p>2.0</p>	

necesidades que este exponga; dando la solución adecuada, completa y oportuna dentro del ámbito de la legalidad, la moralidad, integridad y ética.



**POLÍTICA DE CONTROL:** La empresa, para propender por la racionalidad y eficiencia en el uso de los recursos públicos disponibles, aplicará permanentemente un sistema integrado de control, que tendrá como pilares fundamentales de su estructura, el autocontrol, autogestión, autorregulación y el control interno; con este último, se buscará que todo punto crítico de riesgo de corrupción será auditado y que las actividades esenciales de cada proceso tendrán indicadores para su efectiva evaluación y seguimiento, en tal forma que se pueda objetivizar el éxito de la visión y la misión empresarial.

**POLITICA DE SENSIBILIZACION SOCIAL:** La Sensibilización Social debe ser el marco de actuación dentro del cual se desarrollan los objetivos estratégicos de Aguas Manantiales de Pácora S.A. E.S.P, para contribuir al desarrollo humano sostenible a través de la generación de valor social, económico y ambiental, acogiendo temáticas sobre sostenibilidad contempladas en iniciativas locales y regionales. La sensibilización social tiene un fundamento ético, a partir del reconocimiento de los impactos que sus decisiones tienen sobre los grupos de interés; está articulada con las diversas políticas corporativas y se gestionará desde el quehacer diario de la empresa y de las personas que la conforman

**POLITICA AMBIENTAL:** Aguas Manantiales de Pácora S.A. E.S.P, reconoce su interdependencia con el ambiente, enfocándose en la implementación de mejores prácticas operativas, garantizando la sostenibilidad ambiental, responsabilidad social y la seguridad de los recursos naturales, mediante el respeto y cumplimiento de la legislación ambiental, promoviendo y fortaleciendo la cultura ambiental en las prácticas operativas y de servicios.

**POLITICA DE AUSTERIDAD:** La utilización de los recursos económicos de la empresa se hará con criterios de racionalidad, evitando despilfarros y aplicaciones que no conduzcan de manera directa a la conquista de la misión, ni a los fines ni fundamentos de la razón social; por ello, cada trabajador y dependencia, aplicara la pericia, conocimiento y experiencia para reducir los costos de producción, sin que ello implique desmejoramiento de los servicios; subyace en este predicado la intención sublime de retribuirle a la sociedad el esfuerzo en el proceso de construcción de empresa.

**POLITICA DE CALIDAD:** En Aguas Manantiales de Pácora S.A. E.S.P, nos comprometemos a prestar los servicios públicos domiciliarios de acueducto,

 <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 2020</b>	<b>Versión</b>	3.0	

alcantarillado y aseo con calidad, continuidad y cobertura; garantizando la mejora continua de sus procesos competente e infraestructura, para satisfacer a la comunidad.

**POLÍTICA DE IMAGEN CORPORATIVA:** La empresa se apoyará en los medios de comunicación y difusión a su alcance, para que los usuarios, además de conocer y comprender los aspectos inherentes a la estructuración interna, organización y funcionamiento, reconozcan también la dimensión de sus planes, programas y proyectos, haciéndose posible la interpretación de sus decisiones, el alcance de los efectos y el disfrute de sus beneficios.

## CONTEXTO DE LA EMPRESA

### MISIÓN



*En nuestra empresa prestamos de Manera eficiente los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo; con calidad, continuidad y cobertura; buscando la mejora continua, la sostenibilidad ambiental y calidad de vida de los habitantes del Municipio de Pácora Caldas.*

### VISIÓN

*Aguas Manantiales de Pácora S.A. E.S.P, en el 2027 será la empresa referente a nivel regional en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, reconocida por su gestión orientada a resultados, ampliando la cobertura y preservando el medio ambiente; logrando que su responsabilidad social empresarial esté orientada al mejoramiento de la calidad de vida del cliente externo e interno*

## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- 1) Direccionar la definición e implementación de estrategias, planes, programas, proyectos y procesos que den cumplimiento a la Misión, Visión y políticas de la Empresa bajo el enfoque del ciclo PHVA.

 <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><b>MEJORAMIENTO CONTINUO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020</b></p>	<p><b>Versión</b></p>	<p>2.0</p>	



- 2) Mantener altos estándares de satisfacción en los clientes, ofreciéndoles la atención necesaria y dando solución a sus requerimientos y solicitudes de manera oportuna
- 3) Capacitar permanentemente a los servidores públicos para mejorar las competencias laborales y contar con personal calificado, que permita de manera eficiente y eficaz la atención al usuario y la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en el municipio de Pácora Caldas
- 4) Comercializar eficiente y oportunamente los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo garantizando el cumplimiento de los requisitos legales, del cliente y rentabilidad de la Empresa.
- 5) Operar de manera eficiente, oportuna, continua y segura los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
- 6) Garantizar el cumplimiento a la Misión y Visión de la empresa dentro del marco Legal y Normativo aplicable.
- 7) Desarrollar estrategias que incrementen los niveles de la gestión comercial; basados en el mejoramiento del servicio, la sostenibilidad económica y la ampliación de la cobertura.
- 8) Vigilar y controlar la prestación de los servicios para establecer un mejoramiento continuo en la empresa, a través de mecanismos de seguimiento de los procesos que permitan tomar acciones de mejora continua

## VALORES CORPORATIVOS

### VALORES CORPORATIVOS:

**Honestidad:** Actúo siempre con fundamento en verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

**Respeto:** Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, sus procedencia, títulos o cualquier otra condición.

 <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 2020</b>	<b>Versión</b>	3.0	

**Compromiso:** Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

**Diligencia:** Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

**Justicia:** Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

**Trabajo en equipo:** Somos un grupo y cada funcionario debe tener un nivel muy elevado de responsabilidad y compromiso con el equipo. Sin esto nada va a funcionar porque cada uno irá por su lado sin pensar en el conjunto.

**Liderazgo:** Soy consciente, tomo decisiones firmes, conozco mis límites e identifico mis fortalezas y mis debilidades, dejo a un lado las excusas cuando ejecuto mis labores, controlo mis reacciones, analizo bien mis decisiones, supero las equivocaciones tanto de mis compañeros como las propias, tomo decisiones racionales y nunca dejo de aprender



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

### **MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN**

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	
	<b>MEJORAMIENTO CONTINUO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020</b>	<b>Versión</b>	2.0	



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 Modelo Integrado de Planeación y 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 los usuarios 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>	<b>PROCESO DE EVALUACIÓN</b>	<b>Código</b>	PAAC-MC-001	
	<b>MEJORAMIENTO CONTINUO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020</b>	<b>Versión</b>	2.0	

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





 <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 2020</b>	<b>Versión</b>	3.0	



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	Fallas en los sistemas de seguridad. Desorganización o descuido por parte del funcionario encargado del almacén. Deshonestidad en servidores públicos	Hurto de los bienes durante su uso, almacenamiento o suministro.	Afecta el normal desarrollo de las actividades Pérdida de Información Disminución en el patrimonio Gastos imprevistos	Probable	Moderado	Moderado	Establecimiento de sistemas de seguridad. Pólizas de Seguro.	Rara vez	Moderado	Bajo	Anual	Auditoría Interna	Informe de Auditoría
Apoyar a través de la Tecnología Informática y el recurso técnico las actividades de gestión y misión institucionales.	Intereses particulares y/o propios	Manipulación o adulteración de los sistemas de información	Ineficiencia en los procesos. * Pérdida de Recursos * Pérdida de información * Pérdida de la imagen y credibilidad	Probable	Catastrófico	Extremo	Administración y revisión de los accesos a lo sistema	Rara vez	Moderado	Bajo	Periódico	Revisión de usuarios y tipos de acceso de los diferentes sistemas	Órdenes de Pedidos
	Intereses particulares y/o propios	Establecer necesidades de bienes y servicios sin justificación real, dentro del proceso	Ineficiencia en los procesos. * Pérdida de Recursos * Pérdida de información * Pérdida de la imagen y credibilidad	Probable	Catastrófico	Extremo	Revisión y aprobación de pedidos.	Rara vez	Moderado	Bajo	Periódico	Seguimiento a las necesidades expresadas por las áreas	Seguimiento al plan de adquisiciones a entradas y salidas de almacén

 <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 2020</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>	<b>PROCESO DE EVALUACIÓN</b>	<b>Código</b>	PAAC-MC-001	
	<b>MEJORAMIENTO CONTINUO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020</b>	<b>Versión</b>	3.0	

	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 cumple con el objeto para el cual fue suscrito y no cubra la necesidad de la Empresa, generando pérdida de recursos	Rara vez	Moderado	Bajo	Informes de supervisión publicados en la página web de la Empresa 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	Detrimiento patrimonial	Posible	Moderado	Moderado	Levantamiento de inventario de bienes devolutivos en servicio y en bodega mínimo una vez al año.	Improbable	Moderado	Bajo	Continuo	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Muestreo anual de los bienes en bodega</li> <li>Consolidación cuenta almacén.</li> <li>✓ Levantamiento de inventario de bienes devolutivos en servicio y en bodega mínimo una vez al año.</li> </ul>	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 Detrimiento patrimonial		Rara vez	Moderado	Bajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Definir claramente las obligaciones y especificaciones en los contratos</li> <li>✓ Verificación de características y especificaciones por parte del supervisor del contrato</li> </ul>	Rara vez	Moderado	Bajo	Continuo	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Definir claramente las obligaciones y especificaciones en los contratos</li> <li>✓ Verificación de características y especificaciones por parte del supervisor del contrato</li> </ul>



 <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 2020</b>	<b>Versión</b>	2.0	

<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 usuario.</p>	Ofrecimiento de dádivas intereses personales	Ocultamiento del acto administrativo a notificar a fin de favorecer interés personales o de terceros	Nulidades de actos administrativos vencimiento de términos	Rara vez	Mayor	Bajo	Revisiones diarias a las diferentes radicaciones, Seguimientos con el funcionario a las radicaciones para establecer cumplimiento de términos.	Rara vez	Moderado	Bajo	Continuo	Revisiones diarias a las diferentes radicaciones, Seguimientos con el funcionario a las radicaciones para establecer cumplimiento de términos	Correo electrónico, Archivo Excel,
	Falta de compromiso con la entidad. Buscar un beneficio particular. Falta de ética del funcionario.	Fuga de información, Posibilidad de acceder sin autorización a la información o usar esta para un beneficio particular	Pérdida de imagen y credibilidad	Improbable	Mayor	Moderado	Establecer permisos para el acceso a la información reservada.	Rara vez	Moderado	Bajo	Continuo	Establecer permisos para el acceso a la información reservada.	Formato.
<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>	Falta de controles que impidan la sustracción indebida de información reservada.	Suministrar información confidencial a terceros a cambio de dádivas para beneficiar a un particular.	Afectación de procesos judiciales o administrativos	Posible	Mayor	Alto	Restricción del personal para acceder a los expedientes reservados.	Rara vez	Moderado	Bajo	Continuo	Se tiene designado un funcionario encargado del suministro de expedientes a los usuarios.	Planillas de control de préstamo.
	Falta de controles que impidan la eliminación de documentos soporte de prueba.	Eliminación de documentos soporte de pruebas por parte de un funcionario a cambio de dádivas para beneficiar a un tercero.	Pérdida de recursos o dilación de procesos.	Posible	Mayor	Alto	Designación de funcionarios encargado de custodiar y administrar este tipo de documentación.	Rara vez	Moderado	Bajo	Continuo	Designación del funcionario.	

 <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><b>MEJORAMIENTO CONTINUO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020</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 de imagen 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>	Código	PAAC-MC-001	
	<b>MEJORAMIENTO CONTINUO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020</b>	Versión	3.0	

**FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020  
AGUAS MANANTIALES DE PÁCORÁ S.A. E.S.P.**

**COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIEGO DE CORRUPCIÓN**

**OBJETIVO:** Contribuir a la Lucha contra la corrupción a través de la ejecución de estrategias orientadas hacia la gestión íntegra y transparente de la Empresa Aguas Manantiales de Pácora S.A. E.S.P.

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLES	FECHA PROGRAMADA	SEGUIMIENTO
<b>Subcomponente /proceso 1</b> Política de Administración de Riesgos de Corrupción	<b>1.1</b> Socializar la política de administración de riesgos de corrupción a funcionarios de la Empresa.	Política de riesgos de corrupción socializada.	Direccionamiento Estratégico	31/03/2020	Sistema de Control Interno
	<b>1.2</b> Publicar en página web de la Empresa la política de riesgos de corrupción.	Política de riesgos de corrupción publicada en página web de la Empresa.	Direccionamiento Estratégico	31/03/2020	Sistema de Control Interno
<b>Subcomponente/ proceso 2</b> Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	<b>2.1</b> Adoptar la guía para la administración de riesgos, para la identificación, valoración y establecimiento de controles de prevención.	Guía adoptada y socializada	Direccionamiento Estratégico	30/04/2020	Sistema de Control Interno
	<b>2.2</b> Efectuar la respectiva identificación, valoración y establecimiento de controles para la prevención del riesgo.	Proceso de levantamiento de riesgos y los respectivos controles	Direccionamiento Estratégico Líderes de los procesos.	30/04/2020	Sistema de Control Interno
	<b>2.3</b> Actualización del mapa de riesgo (toda vez que se haga el respectivo análisis de los riesgos y se establezcan nuevas medidas de respuestas a ante los riesgos detectados).	Riesgos de corrupción formulados.	Direccionamiento Estratégico	30/04/2020	Sistema de Control Interno
	<b>2.4</b> Socializar del mapa de riesgos a funcionarios de la Empresa.	Mapa de riesgos de corrupción socializado.	Direccionamiento Estratégico	31/03/2020	Sistema de 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	
	<b>MEJORAMIENTO CONTINUO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020</b>	<b>Versión</b>	2.0	



<b>Subcomponente /proceso 3</b> Consulta y divulgación	<b>3.1</b>	Publicación y divulgación del mapa de riesgos institucional y de corrupción en página web y lugar visible en la institución.	Mapa de riesgos publicado y actualizado.	Direccionamiento Estratégico	30/04/2020	Sistema de Control Interno
<b>Subcomponente /proceso 4</b> Monitoreo y Revisión	<b>4.1</b>	Identificar riesgos emergentes y detectar cambios en el contexto interno y externo (en el caso que se lleguen a presentar).	Análisis del contexto.	Comité Institucional de coordinación de control Interno y líderes de procesos.	30/06/2020 31/12/2020	Sistema de Control Interno
<b>Subcomponente/ proceso 5</b> Seguimiento	<b>5.1</b>	Monitorear trimestral el cumplimiento de las acciones propuestas para la administración de riesgos y retroalimentar a los líderes de procesos.	Reporte de monitoreo cuatrimestral	Responsable de efectuar los seguimientos a mapa de riesgos 2020.	15/04/2020 15/07/2020 15/10/2020 15/01/2021	Sistema de Control Interno
	<b>5.2</b>	Realizar informe de seguimientos a las acciones ejecutadas cada cuatro (4) meses. ( Fechas de corte 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre.).	Informe de seguimiento.	Jefe de Control Interno.	01/04/2018 12/08/2018 01/12/2018	Oficina de Control Interno

## SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Según la Política de racionalización de trámites del Gobierno Nacional y liderada por 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.



	<b>PROCESO DE EVALUACIÓN</b>	<b>Código</b>	PAAC-MC-001	
	<b>MEJORAMIENTO CONTINUO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020</b>	<b>Versión</b>	3.0	

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.



**SEGUNDO COMPONENTE: CRONOGRAMA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES 2020**

<b>Nombre de la institución</b>	AGUAS MANANTIALES DE PÁCORO S.A. E.S.P.	<b>Año</b>	2020
---------------------------------	---	------------	------

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

**Planeación de la estrategia de racionalización**

N°	Nombre del trámite/ acción	Motivo de racionalización	Tipo de acción	Tipo de racionalización	Descripción de la mejora	Meta	Responsable	Fecha realización	
								Inicio	Fin

 <p>El Agua Como La Quieres Aguas Manantiales de Pácora Caldas "El agua como la quieres" AGUAS MANANTIALES DE PÁCORA S.A. E.S.P.</p>	<b>PROCESO DE EVALUACIÓN</b>	<b>Código</b>	PAAC-MC-001	
	<b>MEJORAMIENTO CONTINUO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020</b>	<b>Versión</b>	2.0	



**SEGUNDO COMPONENTE: CRONOGRAMA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES 2020**

<b>Nombre de la institución</b>	AGUAS MANANTIALES DE PÁCORA S.A. E.S.P.	<b>Año</b>	2020
---------------------------------	---	------------	------

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

**Planeación de la estrategia de racionalización**

N°	Nombre del trámite/ acción	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	01/02/2020	31/12/2020
2	Identificar trámites (formularios y requisitos)	Disposición transversal Decreto Ley 2106 de 2019	Administrativo	Análisis de procedimientos internos	Garantizar reglamentación uniforme mediante formularios, trámites y requisitos únicos	Implementación inmediata	Gerencia	01/02/2020	30/06/2020
3	Integrarse a los servicios de ciudadanos digitales	Vincularse a los mecanismos que disponga la Agencia Nacional Digital	Administrativo	Análisis de procedimientos internos	Garantizar la integración y el uso de los servicios digitales	Obtener la vinculación a los mecanismos que disponga la Agencia Digital Nacional	Sistemas	31/03/2020	31/12/2020
4	Transacciones a través de medios electrónicos	Iniciativa de la Empresa	Financiera	Análisis de procedimientos internos	Estandarización de trámites	Habilitación de botón de pago	Sistemas	31/03/2020	31/12/2020

 <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 2020</b>	<b>Versión</b>	3.0	



**SEGUNDO COMPONENTE: CRONOGRAMA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES 2020**

<b>Nombre de la institución</b>	AGUAS MANANTIALES DE PÁCORA S.A. E.S.P.	<b>Año</b>	2020
---------------------------------	---	------------	------

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

**Planeación de la estrategia de racionalización**

N°	Nombre del trámite/ acción	Motivo de racionalización	Tipo de acción	Tipo de racionalización	Descripción de la mejora	Meta	Responsable	Fecha realización	
								Inicio	Fin
5	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	01/02/2020	31/12/2020
6	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	01/02/2020	31/12/2020
7	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	01/02/2020	31/12/2020
8	Factura de Servicios	Iniciativa de la Empresa	Administrativas	Análisis de los procedimientos internos	Estandarización de trámites	Condiciones favorables para realizar el trámite	Facturación	01/02/2020	31/12/2020
9	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	01/02/2020	31/12/2020

 <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 2020</b>	<b>Versión</b>	2.0	

## 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.
- 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.

 <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 2020</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
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 2020
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 2020
	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 2020
	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
INCENTIVOS PARA MOTIVAR CULTURA DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS	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	30 NOVIEMBRE DEL 2020 30 DICIEMBRE DEL 2020
	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 2020 30 DICIEMBRE DEL 2020

 <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 2020</b>	<b>Versión</b>	2.0	

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS**



SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA LÍMITE DE REALIZACIÓN
	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
EVALUACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	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 2020
	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 2020
	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 2020

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



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:



 <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 2020</b>	<b>Versión</b>	3.0	

- 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 (Peticiónes, 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>El Agua Como La Quieres Aguas Manantiales de Pácora Caldas "El agua como la quieres" AGUAS MANANTIALES DE PÁCORA S.A. E.S.P.</p>	<b>PROCESO DE EVALUACIÓN</b>	<b>Código</b>	PAAC-MC-001	
	<b>MEJORAMIENTO CONTINUO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020</b>	<b>Versión</b>	2.0	

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020						
COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO						
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META	INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA LÍMITE DE REALIZACIÓN	
ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	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 2020
	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 2020
FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN	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		
TALENTO HUMANO	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 2020 31 DE DICIEMBRE DE 2020
	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	





 <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 2020</b>	<b>Versión</b>	3.0	

<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 2020
	2	Fortalecer el mecanismo de recepción de peticiones, quejas, reclamos y denuncias a través de la página web	Recepción de PQRS a través del portal WEB	# Recepción de PQRS en portal Web	GERENCIA ASESOR CONTROL INTERNO PQRS	
<b>RELACIONAMIENTO CON EL USUARIO</b>	1	Medir la satisfacción del ciudadano respecto a la atención prestada	Medición de satisfacción	Satisfacción Superior al 90 %	GERENCIA ASESOR CONTROL INTERNO	SEMESTRAL

## 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 2020						
COMPONENTE 5: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN						
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		META	INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA LÍMITE
<b>LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA ACTIVA</b>	1	Creación del enlace de Transparencia y acceso a la información	Enlace creado	(# enlaces requeridos / # enlaces creados) x 100	Contratista página WEB	31 DICIEMBRE 2020
	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	

 <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 2020</b>	<b>Versión</b>	2.0	

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020						
COMPONENTE 5: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN						
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META	INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA LÍMITE	
	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	
<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 2020
<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 ASESOR CONTROL INTERNO	30 DICIEMBRE 2020
<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 ASESOR DE CONTROL INTERNO ASESOR DE CONTROL INTERNO	<b>SEMESTRAL</b>

## COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES – CÓDIGO DE INTEGRIDAD



Para el 2020, la empresa, continuará trabajando en los valores definidos en el Código de integridad adoptado en la vigencia 2020, la cual desarrollará de la participación

 <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 2020</b>	<b>Versión</b>	3.0	

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, valores que se han convertido en la guía de comportamiento de todos los servidores de la empresa.

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

<b>SEXTO COMPONENTE: CRONOGRAMA DE GESTIÓN INTEGRIDAD 2020</b>					
<b>Subcomponente</b>	<b>No.</b>	<b>Actividades</b>	<b>Meta</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha Programada</b>
Subcomponente 1. Fortalecer para la ética	1.1	Fortalecer el tema ético en el comité de Gestión y Desempeño	3	Gerencia	Julio de 2020
	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 2020
	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	Abril de 2020
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 MIPG e identificar factores críticos de fortalecimiento de una cultura ética, Código de Integridad puesto en práctica por todos los funcionarios	1	Gerencia	Marzo de 2020
Subcomponente 3. Formar para la ética	3.1	Incluir en el Plan Institucional de Capacitación 20w0, temáticas asociadas al fortalecimiento de una cultura ética sostenible.	1	Gerencia	Marzo de 2020
Subcomponente 4. Socializar para la ética	4.1	Estructurar campaña para la implementación de una cultura ética socializando principios y valores de la Empresa (Inducción y reinducción, Celebración de Fechas Especiales asociadas a Principios y Valores)	1	Gerencia	Junio de 2020
	4.2	Realizar actividades para lograr en los funcionarios la apropiación del código de Integridad	1	Gerencia	Diciembre de 2020



 <p>El Agua Como La Quieres Aguas Manantiales de Pácora Caldas "El agua como la quieres" AGUAS MANANTIALES DE PÁCORA S.A. E.S.P.</p>	<p><b>PROCESO DE EVALUACIÓN</b></p>	<p><b>Código</b></p>	<p>PAAC-MC-001</p>	
	<p><b>MEJORAMIENTO CONTINUO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020</b></p>	<p><b>Versión</b></p>	<p>2.0</p>	

SEXTO COMPONENTE: CRONOGRAMA DE GESTIÓN INTEGRIDAD 2020					
Subcomponente	No.	Actividades	Meta	Responsable	Fecha Programada
	4.3	Promover la Cultura Ética en las Reuniones de Autoevaluación	NA	Gerencia	Diciembre de 2020
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 2020
	5.2	Establecer acciones de mejora en los valores resultado de la medición de impacto e indicadores asociados	1	Gerencia	Diciembre de 2020

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

Durante la vigencia 2020, se realizarán los siguientes cortes de seguimiento y evaluación del plan: Seguimiento al PAAC 2020

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		
Iniciativa Adicional: Gestión Ética	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><b>MEJORAMIENTO CONTINUO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020</b></p>	<p><b>Versión</b></p>	<p>3.0</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, el grado de actualización de la contabilidad, el empleo correcto de las cuentas contables y la elaboración y aplicación de los sistemas de costos.

 <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 2020</b>	<b>Versión</b>	2.0	

**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>	<p><b>PROCESO DE EVALUACIÓN</b></p>	<p><b>Código</b></p>	<p>PAAC-MC-001</p>	
	<p><b>MEJORAMIENTO CONTINUO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020</b></p>	<p><b>Versión</b></p>	<p>3.0</p>	

**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>	<b>PROCESO DE EVALUACIÓN</b>	<b>Código</b>	PAAC-MC-001	
	<b>MEJORAMIENTO CONTINUO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020</b>	<b>Versión</b>	2.0	

**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 "El agua como la quieres"</p>	<p><b>PROCESO DE EVALUACIÓN</b></p>	<p><b>Código</b></p>	<p>PAAC-MC-001</p>	
	<p><b>MEJORAMIENTO CONTINUO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020</b></p>	<p><b>Versión</b></p>	<p>3.0</p>	

**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.