



**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES**

**Nit. 800190921-4**

**INTERVENIDA MEDIANTE RESOLUCIÓN N° SSPD-20151300015835**

**DEL 16 DE JUNIO DEL 2015**



**RESOLUCIÓN A.E. No. 0011**

**(enero 10 de 2020)**

**"POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES - ESPUFLAN E.S.P. PARA LA VIGENCIA 2020"**

El suscrito Agente Especial de la Empresa de Servicios Públicos de Flandes - ESPUFLAN E.S.P. en uso de sus atribuciones legales, constitucionales y estatutarias y en especial las conferidas en el Decreto 2555 de 2010, la Circular Externa N°20161000000034 del 14/06/2016, y la Resolución N° SSPD - 20151300015835 del 16/06/2015, y

**CONSIDERANDO:**

Que mediante Resolución No. 20151300015835, expedida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – SSPD-, con fecha 16 de junio 2015, se ordena la toma de posesión con fines liquidatorios, etapa de administración temporal, de la Empresa de Servicios Públicos de Flandes – ESPUFLAN E.S.P.

Que mediante Resolución No. SSPD - 20186000000085, expedida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios con fecha 06 de diciembre de 2018, se designó temporalmente como Agente Especial de la Empresa de Servicios Públicos de Flandes – ESPUFLAN E.S.P., a **LUZ FLOR MIREYA GUALTERO PERDOMO**, identificado con cédula de ciudadanía No. 39.582.141 de Girardot, como consta en el acta de posesión del día 10 de diciembre de 2018.

Que en cumplimiento a la Ley 1474 del 2011, la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República en coordinación con la Dirección de Control Interno y racionalización de tramites del Departamento Administrativo de la Función Pública, el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano y la Dirección de Seguimiento y evaluación a Políticas Públicas, ha diseñado la metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al Ciudadano, que debe ser implementada por todas las Entidades del Orden Nacional Departamental y Municipal.

Que se hizo necesario que cada responsable de proceso o líder de las diferentes áreas de la Empresa, elaborara el mapa de riesgos de Corrupción, la racionalización de trámites, rendición de cuentas, mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, mecanismos para la transparencia y acceso a la información y las iniciativas adicionales, estructurar las medidas para controlar los riesgos de corrupción, establecer los compromisos en los componentes y de esta manera promover la transparencia, concentrando acciones que permitan dar cumplimiento a la Ley 1474/2011, por medio de la elaboración del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

Que en mérito de lo expuesto,

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO:** Adoptar el Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la Empresa de Servicios Públicos de Flandes ESPUFLAN E.S.P. para la vigencia 2020, dando cumplimiento a los artículos



**RESOLUCIÓN A.E. No. 0011**  
**(enero 10 de 2020)**

73 y 76 de la Ley 1474/2011 de orden Nacional de la Presidencia de la República; el cual quedará diseñado, de la siguiente manera:

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
**VIGENCIA 2020**



**LUZ FLOR MIREYA GUALTERO PERDOMO**  
**AGENTE ESPECIAL**  
**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES – ESPUFLAN E.S.P.**  
**Flandes – Tolima**  
**2020**

*A*  
**Carrera 8 Calle 12 Esquina. Piso 2°,**  
**Teléfonos 318 347 3172 – Flandes. Tolima**





**RESOLUCIÓN A.E. No. 0011**  
**(enero 10 de 2020)**

**PRESENTACIÓN**

ESPUFLAN E.S.P. comprometida con los ciudadanos aplica los valores que rigen los principios éticos y en aras de garantizar y fortalecer el trabajo institucional, y dar cumplimiento a lo contemplado en los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 del 2011, la cual busca fortalecer una cultura dirigida a una gestión pública, transparente y eficiente.

El presente Plan busca generar la confianza del ciudadano frente a los funcionarios públicos que prestan sus servicios en ESPUFLAN E.S.P., a través del desarrollo de unos procesos transparentes, asegurando el control social, y la búsqueda de un talento humano idóneo y comprometido donde los recursos públicos sean destinados a solucionar las necesidades de la comunidad.

El contenido y el desarrollo del plan anticorrupción y de atención al ciudadano se diseñó aplicando el artículo 73 de la Ley 1474 del 2011.

Con miras a fortalecer el trabajo Institucional y de dar un marco de referencia que garantice la continuidad en una gestión honesta y transparente en nuestra Empresa, ESPUFLAN E.S.P, además de cumplir con los requerimientos de conformidad al soporte legal vigente en cumplimiento a la Misión de la Empresa, establece directrices y mecanismos de comunicación con los ciudadanos que les permitan ejercer sus derechos, generando mayores niveles de confianza.

Por lo anterior se presentan las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020. Con las cuales se busca generar los controles y de esta manera promover la transparencia y prevenir la corrupción así dar cumplimiento a la Ley 1474/2011.

**MARCO NORMATIVO**

Constitución Política de Colombia y las siguientes normas concordantes:

**Metodología Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano**

- Ley 1474 de 2011, Artículo 73 (Estatuto Anticorrupción) reglamentado por el Decreto 2641 de diciembre 17 de 2012
- Decreto 1081 de 2015, Artículos 2.1.4.1 y siguientes.

**RESOLUCIÓN A.E. No. 0011**  
**(enero 10 de 2020)**

**Modelo Integrado de Planeación y Gestión**

- Decreto 1081 de 2015, Artículos 2.2.22.1 y siguientes (Establece que el PAAC hace parte del modelo Integrado de Planeación y Gestión).

**Tramites**

- Decreto Ley 019 de 2012, todo el decreto (Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública).
- Decreto 1083 de 2015, Título 24
- Ley 962/2005, todo.

**Modelo Estándar de Control Interno**

- Decreto 943 de 2014. Artículos 1 y siguientes
- Decreto 1083 de 2015, capítulo 6 y siguientes (Adopta la actualización del MECI)

**Rendición de Cuentas**

- Ley 1757 de 2015 Artículos 48 y siguientes (Promoción y Protección al derecho a la participación ciudadana).

**Transparencia v Acceso a la información**

- Ley 1712 de 2014, Artículo 9

**Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias**

- Ley 1474 de 2011, Artículo 76
- Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el decreto fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020**

**PRIMER COMPONENTE**

**Carrera 8 Calle 12 Esquina. Piso 2°,**  
**Teléfonos 318 347 3172 – Flandes. Tolima**



**RESOLUCIÓN A.E. No. 0011**  
**(enero 10 de 2020)**

**GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN**

**Se anexa. Mapa de Riesgos de Corrupción.**

La Empresa de Servicios Públicos de Flandes – ESPUFLAN E.S.P., genera acciones que le permitan identificar, analizar y establecer controles a los posibles hechos generadores de corrupción tanto a nivel interno como externo.

Para la construcción de la metodología del mapa de riesgos de corrupción, lo constituye la guía de la Función Pública, es importante aclarar que la metodología se aparta de dicha guía en alguno de sus elementos. La Empresa una vez se tenga identificados los controles podrá evaluar su eficacia, eficiencia y efectividad, permitiéndole minimizar los riesgos de corrupción establecidos.

**POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO**

Esta Política hace referencia al propósito de la Alta Dirección de gestionar el riesgo, por medio del seguimiento a los controles establecidos a los riesgos de corrupción identificados.

**La construcción e Implementación del Mapa de Riesgos** está a cargo de los líderes de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación y control, adicionalmente son los encargados en coordinación con el área de control interno de gestión de realizar seguimiento y evaluación en el tiempo establecido a las acciones plasmadas en dicho mapa de riesgos de corrupción.

**La consolidación del Mapa de Riesgos de Corrupción** estará a cargo de la subgerencia de la empresa y/o el área que desarrolle las funciones de Planeación al interior de la empresa, quien lidera el proceso de construcción.

El Seguimiento está bajo la responsabilidad del Director de Control Interno de Gestión o quien haga sus veces, quien es el encargado de verificar y evaluar la elaboración, implementación, el seguimiento y control del Mapa de Riesgos de Corrupción. El seguimiento se debe realizar semestralmente.

**La socialización del Mapa de Riesgos de Corrupción:** estará a cargo de la subgerencia y el Director de Control Interno de Gestión, quienes deberán socializar con los funcionarios y contratistas el contenido del Mapa de Riesgos de Corrupción, una vez sea publicado.

**Ajustes y modificaciones del Mapa de Riesgos de Corrupción:** una vez se realice la publicación y durante el año de vigencia se podrán realizar ajustes y modificaciones que se requieran orientadas a mejorar el Mapa de Riesgos de Corrupción. Dichas modificaciones o ajustes deben quedar registrados.



**RESOLUCIÓN A.E. No. 0011**  
**(enero 10 de 2020)**

<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FLANDES "ESPUFLAN E.S.P."</b>				
<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>				
<b>Componente 1: Gestion del riesgo de corrupción-Mapa de riesgos de corrupción</b>				
<b>Subcomponente/ Procesos</b>	<b>Actividades</b>	<b>Meta o Producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha Programada</b>
1. Política de Administración del Riesgo	1.1. Diseñar y socializar al interior de ESPUFLAN E.S.P. la política de administración de riesgos, dejando evidencia de la efectividad de las estrategias que se implementaron para su entendimiento.	Política de Administración del Riesgo socializada e implementada.	Subgerencia Director Control Interno Gestión	Primer Bimestre 2020
2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1. Verificar y ajustar el Mapa de Riesgos de Corrupción.	Mapa de riesgo de corrupción institucional ajustado	Subgerencia Director Control Interno Gestión Jefes de área	Primer Bimestre 2019
	2.2. Llevar a cabo reuniones de socialización, en el cual se revisarán los riesgos identificados, sus causas, análisis y valoración del mismo.	Socialización del mapa de riesgos	Subgerencia Dirección control interno gestion	Una jornada cada semestre 2020
	2.3. Realizar el seguimiento y acompañamiento a la implementación de las acciones de administración de riesgos.	Informes de seguimiento	Director Control Interno Gestión	Trimestralmente
3. Consulta y Divulgación	3.1. Disponer de un LINK en la página Web de la Empresa, donde la ciudadanía y los externos conozcan y realicen las sugerencias del Mapa de Riesgos de Corrupción.	Link página Web	Sistemas	Primer Bimestre 2020
	3.2. Brindar a la Comunidad información a través de las rendiciones de cuentas.	Informes de Gestión actualizados a la comunidad.	Agente Especial Dirección control interno de gestion Sistemas.	Una jornada cada semestre 2020





**RESOLUCIÓN A.E. No. 0011**  
**(enero 10 de 2020)**

<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FLANDES "ESPUFLAN E.S.P."</b>				
<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>				
<b>Componente 1: Gestion del riesgo de corrupción-Mapa de riesgos de corrupción</b>				
<b>Subcomponente/ Procesos</b>	<b>Actividades</b>	<b>Meta o Producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha Programada</b>
4. Monitoreo y Revisión	Los jefes de área deben revisar periódicamente el Mapa de Riesgos de Corrupción y si se requiere se deben hacer los ajustes necesarios al mismo.	Modificaciones al Mapa de Riesgos de Corrupción.	Jefes de área	Vigencia 2020
5. Seguimiento	Realizar Informe de seguimiento que se realice a las diferentes actividades propuestas en el Mapa de Riesgos de Corrupción.	Informe de la efectividad de las actividades propuestas en el mapa de corrupción.	Director de Control Interno de Gestión	Trimestralmente

**SEGUNDO COMPONENTE**  
**RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**

**GESTIÓN ANTITRÁMITES**

La política de racionalización de trámites busca reducir costos, tiempos, documentos, pasos, procedimientos, automatizar los trámites existentes y permitir al ciudadano realizar trámites por medio de la página Web de la Empresa.

**FASES DE LA POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**

**Identificar los tramites:** La empresa a través del Software HAS-SQL y la ventanilla única realizará el registro y actualización de los requisitos exigibles encaminados a la racionalización de los trámites al interior de la empresa.

**Priorización de Trámites:** ESPUFLAN E.S.P. analizará las variables externas e internas que afectan los trámites y que le permiten establecer criterios de intervención para la mejora del mismo.

**Factores Externos:**

**RESOLUCIÓN A.E. No. 0011**  
**(enero 10 de 2020)**

- EPUFLAN E.S.P. a través de las jornadas de rendición de cuentas, citaciones al Concejo Municipal, jornadas de participación ciudadana, el buzón de sugerencias ubicado en la oficina de PQR, página Web y redes sociales de la empresa, proporciona herramientas a los usuarios para que expresen sus inquietudes y sugerencias con relación con los servicios que presta la empresa.
- Realizar seguimiento a las acciones que la empresa establezca frente a las opiniones y sugerencias de los usuarios recolectadas a través de las herramientas mencionadas relacionadas a los trámites.
- Realizar seguimiento al procedimiento que se lleva a cabo frente a las peticiones, quejas, reclamos y denuncias de la ciudadanía, para evaluar los inconvenientes que se presentan con estos.

**Factores Internos:**

- EPUFLAN E.S.P., evaluará la pertinencia del trámite, para lo cual se requiere evaluar si el trámite tiene sentido o no y si genera valor agregado a los usuarios.
- Programar y realizar auditorías internas, las cuales le permiten a la empresa mejorar sus procesos y procedimientos.
- EPUFLAN E.S.P., evaluará la dificultad que tiene el usuario en la realización de los trámites como consecuencia de la cantidad de pasos, documentos o requisitos exigidos.
- Revisar y evaluar los costos que puede tener la realización de un trámite.
- EPUFLAN E.S.P., revisará el tiempo en el que se está dando respuesta a un trámite, desde el momento en que se radica hasta cuando se notifica de la respuesta al usuario.

**Racionalización de Tramites:** EPUFLAN E.S.P., buscará implementar acciones que permitan mejorar los trámites a través de la reducción en los costos, documentos, requisitos, tiempos, procesos, procedimientos y pasos, de igual manera generar espacios no presenciales, utilizando página Web, correos electrónicos, redes sociales que le permitan al usuario menores esfuerzos para la realización de los trámites.

**Normativa:** Son acciones o medidas de carácter legal para mejorar los tramites, asociados a la modificación, actualización o emisión de normas dentro de las cuales están:

- **Eliminación de tramites / Otros Procedimientos Administrativos:** suprimir los tramites que no cuenten con sustento jurídico o carezcan de pertinencia administrativa por los siguientes conceptos:
  - ✓ **Eliminación de la norma:** Cuando por disposición legal se elimina el trámite.
  - ✓ **Traslado por competencia a otra Entidad:** Cuando ya no corresponde la función a una entidad y se traslada a otra. Igualmente, por disposición legal.
  - ✓ **Fusión de Tramites:** cuando se agrupan dos o más tramites en uno solo.



**RESOLUCIÓN A.E. No. 0011**  
**(enero 10 de 2020)**

- ✓ **Reducción, incentivos o eliminación** del pago para el ciudadano por disposición legal.
- ✓ **Ampliación** de la vigencia del producto/servicio por disposición legal.
- ✓ **Eliminación o reducción** de requisitos por disposición legal.
- ✓ **Administrativa:** Acciones o medidas de mejora (racionalización) que impliquen la revisión, reingeniería, optimización, actualización, reducción, ampliación o supresión de actividades de los procesos y procedimientos asociados al trámite u Otros Procedimientos Administrativos

Para ESPUFLAN E.S.P. se identificarán y gestionarán los siguientes:

- Reducción de tiempo de duración del trámite.
- Reducción de pasos en la realización de los trámites.
- Optimizar los procesos o procedimientos internos relacionados con los trámites.
- Dar a conocer al usuario el punto de atención donde puede realizar los trámites.
- Estandarización de trámites o formularios; Supone establecer trámites o formularios equivalentes frente a pretensiones similares que pueda presentar una persona ante diferentes autoridades.

**Tecnológica:** ESPUFLAN E.S.P., deberá generar acciones o medidas de mejora (racionalización) que impliquen el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones para agilizar los procesos y procedimientos que soportan los trámites, lo que permite la modernización interna de la entidad mediante la adopción de herramientas tecnológicas (hardware, software y comunicaciones).

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FLANDES "ESPUFLAN E.S.P."				
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Componente 2: Racionalización de tramites				
Subcomponente/ Procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
1. Priorización de tramites	Realizar inventario de tramites con base en el manual de procesos y procedimientos	Relacion de tramites	Responsable de dependencia	Primer trimestre 2020
2. Racionalización de tramites	Diseño e implementación de formularios según procedimientos de la empresa	Formularios socializados e implementados	Responsable de dependencia  Sistemas	Primer trimestre 2020

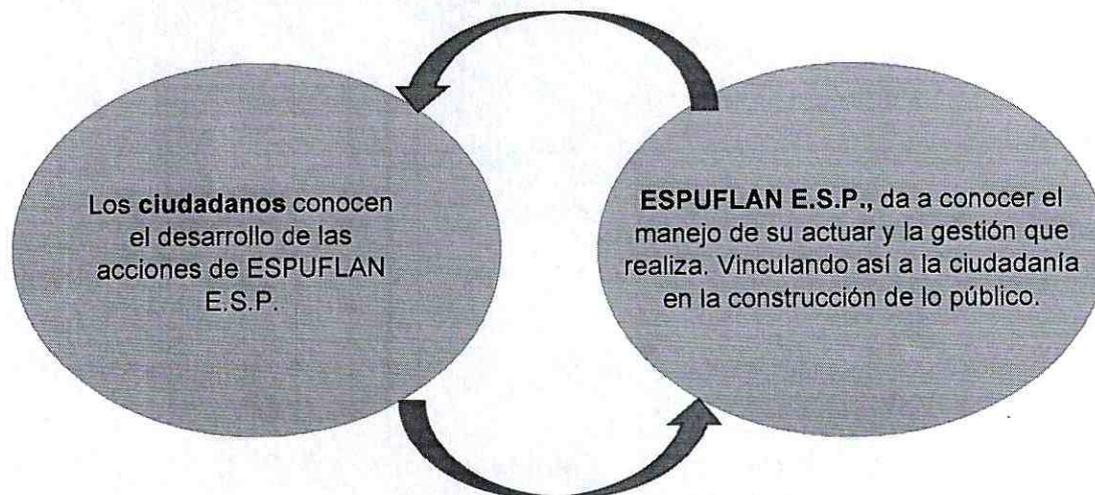
**RESOLUCIÓN A.E. No. 0011**  
**(enero 10 de 2020)**

**TERCER COMPONENTE**

**RENDICION DE CUENTAS**

De acuerdo con el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, "por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática", la rendición de cuentas es "... un proceso...mediante los cuales las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos, informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control"; es también una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente y transversal que se oriente a afianzar la relación Estado - ciudadano; por tanto, la rendición de cuentas no debe ni puede ser únicamente un evento periódico y unidireccional de entrega de resultados, sino que por el contrario tiene que ser un proceso continuo y bidireccional, que genere espacios de diálogo entre el Estado y los ciudadanos sobre los asuntos públicos.



Es por ello que las normas por sí solas no garantizan la efectiva rendición de cuentas; se requiere tanto de la voluntad política de los gobernantes y servidores del ejercicio de este derecho por parte de la sociedad civil y del engranaje que la rendición de cuentas tenga con la gestión administrativa de la entidad, de modo que no sea algo ajeno a los otros procesos y procedimientos de la entidad.

**Elementos de Rendición de Cuentas**

**Carrera 8 Calle 12 Esquina. Piso 2°,**  
**Teléfonos 318 347 3172 – Flandes, Tolima**



**RESOLUCIÓN A.E. No. 0011**  
**(enero 10 de 2020)**

La rendición de cuentas como proceso transversal y permanente se fundamenta en tres elementos:

- El **elemento información** se refiere a la generación de datos y contenidos sobre la gestión, el resultado de la misma y el cumplimiento de sus metas misionales y las establecidas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios dentro de la etapa de intervención según Resolución No. SSPD- 20151300015835 del 16/06/2015 y Circular Externa No. 20161000000034 del 14/06/2016.

Los datos y los contenidos deben cumplir principios de calidad, disponibilidad y oportunidad para llegar a todos los grupos poblacionales y de interés.

- Esta Información debe ser en **lenguaje comprensible** al ciudadano lo cual Implica generar información de calidad para que sea oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y disponible en formatos accesibles.
- El elemento **diálogo** se refiere a la sustentación, explicaciones y justificaciones o respuestas de la administración ante las inquietudes de los ciudadanos relacionadas con los resultados y decisiones. Estos diálogos pueden realizarse a través de espacios (bien sea presenciales - generales, por segmentos focalizados, virtuales por medio de nuevas tecnologías) donde se mantiene un contacto directo con la población.
- El elemento **incentivo** se refiere a premios y controles orientados a reforzar el comportamiento de funcionarios públicos y ciudadanos hacia el proceso de rendición de cuentas. Se trata entonces de planear acciones que contribuyan a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas en los funcionarios públicos y en los ciudadanos mediante la capacitación, el acompañamiento y el reconocimiento de experiencias.

### **ESTRATEGIA ANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS**

ESPUFLAN E.S.P. llevará a cabo una evaluación de las debilidades y fortalezas internas sobre las acciones de Rendición de Cuentas, a través del informe de gestión anual presentado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y publicado en la página web de la empresa; así como identificará los grupos de interés y sus necesidades de información para centrar las acciones de rendición de cuentas que se va a presentar en la vigencia 2020.

De igual manera establecerá los objetivos, metas, las actividades y la asignación de los recursos necesarios para alcanzar las metas y de esta manera dar respuesta a la comunidad de la gestión adelantada por la Empresa. Así como recibir las opiniones y sugerencias de la comunidad que permitan formular acciones de mejora y contribuir a prevenir la corrupción.

#### **Acciones**

- Identificar los grupos de interés y las necesidades de información de los mismos para orientar la rendición de cuentas.
- Aplicar la estrategia de rendición de cuentas, desarrollando el objetivo, las metas, el alcance y las acciones que se van a desarrollar.



**RESOLUCIÓN A.E. No. 0011**  
**(enero 10 de 2020)**

- Realizar el informe de todos los componentes de la estrategia de rendición de cuentas que fueron ejecutadas en la vigencia.
- Selección de acciones para divulgar la información en lenguaje claro.
- Selección de acciones para promover y realizar el diálogo.
- Selección de acciones para generar incentivos.

**Implementación de las Acciones Programadas:** Este paso consiste en la puesta en marcha de las decisiones y acciones elegidas para el cumplimiento de los objetivos y metas trazadas. La ejecución y puesta en marcha del cronograma debe armonizarse con otras actividades previstas en la implementación del Plan Anticorrupción y de Servicio al Ciudadano:

- Capacitar a los servidores públicos y a los Ciudadanos.
- Convocar a la ciudadanía para participar en consultas, diálogos, evaluación de la cual se debe dejar evidencias.
- Implementar la encuesta que se realiza a los usuarios para conocer la percepción relacionada con la gestión de la Entidad.
- Socialización y visualización de la información.
- Realizar el seguimiento a la rendición de cuentas.

**Evaluación interna y externa del proceso de rendición de cuentas:** La empresa realiza una autoevaluación del cumplimiento de lo planteado en la Rendición de Cuentas, así como las acciones que le permitan garantizar la evaluación realizada por la ciudadanía durante el año, de forma que le permita retroalimentar la gestión de la entidad.

La evaluación realizada se registra en un documento, el cual será publicado.

Partiendo de la evaluación realizada a la rendición de cuentas la entidad realiza un plan de mejoramiento institucional y lo divulga a los participantes.

<b>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES "ESPUFLAN E.S.P."</b>				
<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>				
Componente 3: Rendición de Cuentas				
<b>Subcomponente /procesos</b>	<b>Actividades</b>	<b>Meta o Producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha programada</b>
1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1. Publicar en la página web de la empresa bimensual la gestión adelantada por cada dependencia	Informes mensuales de la gestión por dependencias	Responsable de cada dependencia  Sistemas	Bimensualmente



**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES**  
**Nit. 800190921-4**  
**INTERVENIDA MEDIANTE RESOLUCIÓN N° SSPD-20151300015835**  
**DEL 16 DE JUNIO DEL 2015**



**RESOLUCIÓN A.E. No. 0011**  
**(enero 10 de 2020)**

<b>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES "ESPUFLAN E.S.P."</b>				
<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>				
<b>Componente 3: Rendición de Cuentas</b>				
<b>Subcomponente /procesos</b>	<b>Actividades</b>	<b>Meta o Producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha programada</b>
1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.2. Publicar anualmente el informe institucional de la gestión adelantada	Informes semestrales de la gestión adelantada	Responsables de cada dependencia Sistemas Subgerencia Agente Especial	Anualmente
	1.3. Publicar y mantener actualizada la información ambiental en la página web de la empresa	Informes actualizados de los aspectos ambientales	Dirección Técnica Operativa  Sistemas	Semestralmente
2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1. Adelantar jornadas sociales colocando en contexto a la comunidad de los proyectos adelantados por la empresa	Programa social y lista de Asistencia a los espacios de participación.  Reseña Fotográfica	Agente Especial  Responsables de cada dependencia	Vigencia 2020
	2.2. Generar los espacios de rendición de cuentas dirigidas a los usuarios de la empresa y a los diferentes grupos de interés	Socialización a través de jornadas directas con la comunidad, de los medios de comunicación internos de la Empresa y página Web.	Agente Especial  Responsables de cada dependencia  Sistemas	Vigencia 2020
3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1 Programar y realizar jornadas al interior de la empresa relacionadas con la cultura de rendición de cuentas.  3.2. Realizar capacitaciones, acompañamiento y reconocimiento.	Informes de jornadas que se desarrollen relacionadas con la Rendición de Cuentas	Agente Especial  Subgerencia  Director de Control Interno de Gestión	Vigencia 2020
4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional.	4.1 Programar y realizar auditorías sobre el cumplimiento de las acciones planteadas para el desarrollo de la política de rendición de cuentas,	Informe de auditoría al cumplimiento de la política de rendición de cuentas.	Director de Control Interno de Gestión	Junio y diciembre 2020

**Carrera 8 Calle 12 Esquina. Piso 2°,**  
**Teléfonos 318 347 3172 – Flandes, Tolima**



**RESOLUCIÓN A.E. No. 0011**  
**(enero 10 de 2020)**

<b>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES "ESPUFLAN E.S.P."</b>				
<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>				
<b>Componente 3: Rendición de Cuentas</b>				
<b>Subcomponente /procesos</b>	<b>Actividades</b>	<b>Meta o Producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha programada</b>
	evidenciando la efectividad de las acciones.  Dar a conocer el resultado de la auditoría a los funcionarios responsables de liderar el proceso de Rendición de cuentas.	Registro de notificación de los resultados de la Auditoría	Director de Control Interno de Gestión	Junio y diciembre 2020

**CUARTO COMPONENTE**

**MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Este componente busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de las entidades públicas, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos. Se debe desarrollar en el marco de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano, de acuerdo con los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC) ente rector de dicha Política.

A partir de este Modelo, la gestión del servicio al ciudadano deja de entenderse como una tarea exclusiva de las dependencias que Interacción directamente con los mismos o de quienes atienden sus peticiones, quejas o reclamos, y se configura como una labor integral, que requiere:

- Compromiso expreso de la Gerencia
- Gestión de los recursos necesarios para el desarrollo de las diferentes Iniciativas que busquen garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y su acceso real y efectivo a la oferta del Estado.

De acuerdo con los lineamientos del PNSC, para la definición del componente de "Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano", es necesario analizar el estado actual del servicio al ciudadano que presta ESPUFLAN E.S.P. con el fin de identificar oportunidades de mejora y a partir de allí, definir acciones que permitan mejorar la situación actual.

Para el diagnóstico o análisis del estado actual, se recomienda hacer una revisión integral de la entidad utilizando diferentes fuentes de información. En primera instancia se debe identificar el nivel de cumplimiento normativo relacionado con el servicio al ciudadano:

- Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, protección de datos personales, accesibilidad e inclusión social, cualificación del talento humano y publicación de información, entre otros.



# EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800190921-4

INTERVENIDA MEDIANTE RESOLUCIÓN N° SSPD-20151300015835

DEL 16 DE JUNIO DEL 2015



## RESOLUCIÓN A.E. No. 0011

(enero 10 de 2020)

- También se recomienda hacer uso de encuestas de percepción de ciudadanos respecto a la calidad del servicio ofrecido por la empresa, y de la información que reposa en la entidad relacionada con peticiones, quejas y reclamos. Esta información permite identificar de primera mano las necesidades más sentidas de los ciudadanos y los elementos críticos del servicio que deben ser mejorados.
- Realizar encuestas de percepción a los servidores públicos que tienen la responsabilidad de interactuar directamente con los ciudadanos, dado que su contacto permanente con los mismos y el ejercicio de su labor, son insumos muy valiosos para identificar aspectos por mejorar.

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES "ESPUFLAN E.S.P."				
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Componente 4: Atención al Ciudadano				
Subcomponente /procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
1.Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1 Formular acciones que fortalezcan el nivel de importancia e institucionalidad del tema de servicio al ciudadano al Interior de ESPUFLAN E.S.P.  Reforzar el compromiso de la Gerencia, la existencia de una institucionalidad formal para la gestión del servicio al ciudadano.  Formular planes de acción y asignación de recursos.	Plan de Acción implementado y evaluado	Agente Especial  Responsables de cada dependencia  Director control interno gestion	Trimestralmente
	1.2 Fortalecer el área de atención al cliente de la Dirección Comercial de la Empresa a través de un programa de capacitación	Acta de reunión de capacitaciones para registrar las acciones de mejora para el fortalecimiento del área de atención al cliente.	Director Comercial  Director Cobro Coactivo	Trimestralmente
	1.3 Incorporar recursos en el presupuesto para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al cliente.	Programa de mejoramiento del servicio al cliente  Plan anual de adquisiciones.	Agente Especial  Director Comercial  Director Financiero	Vigencia 2020
	1.4. Establecer mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al	Comités de Gerencia	Agente Especial  Director	Vigencia 2020

Carrera 8 Calle 12 Esquina. Piso 2°,  
Teléfonos 318 347 3172 – Flandes, Tolima



**RESOLUCIÓN A.E. No. 0011**  
**(enero 10 de 2020)**

<b>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES "ESPUFLAN E.S.P."</b>				
<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>				
<b>Componente 4: Atención al Ciudadano</b>				
<b>Subcomponente /procesos</b>	<b>Actividades</b>	<b>Meta o producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha programada</b>
	ciudadano y la Gerencia para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora.		Comercial Director Cobro Coactivo	
2. Fortalecimiento de los canales de atención	2.1 Implementar un sistema que permita homogeneidad de la información que se entrega al cliente por los diferentes canales de atención al usuario, a través de jornadas de capacitación.	Listados de asistencia a la capacitación, para implementar el sistema.	Subgerencia Responsables de cada dependencia	Una jornada cada semestre 2020
	2.2. Implementar instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad a la página web de la entidad.	Proyección de videos institucional en pantalla de TV ubicado en la oficina de P.Q.R. con el instructivo que permita al usuario conocer el acceso a la página web de la empresa	Director Comercial Sistemas	Vigencia 2020
	2.3. Fortalecer los medios de información que faciliten al usuario conocer los pasos a seguir a partir del momento en que realiza su reclamación escrita o verbal.	Atención personalizada al Usuario a través de los funcionarios de PQR.  Instructivo del procedimiento de trámite de un P.Q.R. el cual debe ser publicado en la página Web.  Video institucional referente al paso a paso para el trámite de un P.Q.R.	Director Comercial Sistemas	Primer trimestre 2020
	2.4. Implementar mecanismos para revisar la consistencia de la Información que se entrega al ciudadano a través de los diferentes canales de atención.	Encuestas de percepción de satisfacción de las respuestas dadas a los usuarios,	Director Comercial Director control interno de gestion	Bimensualmente

**RESOLUCIÓN A.E. No. 0011**  
**(enero 10 de 2020)**

<b>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES "ESPUFLAN E.S.P."</b>				
<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>				
<b>Componente 4: Atención al Ciudadano</b>				
<b>Subcomponente /procesos</b>	<b>Actividades</b>	<b>Meta o producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha programada</b>
2. Fortalecimiento de los canales de atención		utilizando página web y el buzón de sugerencias ubicado en la oficina de P.Q.R.	Sistemas	
	2.5. Diseñar e implementar indicadores para medir el desempeño de los canales de atención.  Se deben llevar estadísticas de los resultados.	Informes de Indicadores	Director Comercial	Trimestralmente
	2.6. Realizar el seguimiento a la efectividad de las acciones planteadas para el cumplimiento de la estrategia de los Mecanismos Para Mejorar la Atención al Ciudadano.	Acta de seguimiento a las acciones	Director Control Interno Gestión	Semestralmente
3. Talento Humano	3.1 Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos.	Programa de Inducción y Reinducción	Subgerencia Director Comercial	Vigencia 2020
	3.2 Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de ESPUFLAN E.S.P.	Socialización código de ética.	Director de Control Interno de Gestión	Primer Bimestre 2020
	3.3 Fortalecer los procesos de selección del personal basados en competencias laborales.	Manual de Funciones, competencias laborales y requisitos del cargo	Agente Especial Subgerencia	Vigencia 2020
	3.4 Incorporar en el programa de capacitaciones, temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al cliente: cultura de servicio al ciudadano, fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio, ética y valores del servidor público.	Programa de Capacitaciones	Subgerencia	Vigencia 2020

**RESOLUCIÓN A.E. No. 0011**  
**(enero 10 de 2020)**

<b>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES "ESPUFLAN E.S.P."</b>				
<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>				
Componente 4: Atención al Ciudadano				
<b>Subcomponente /procesos</b>	<b>Actividades</b>	<b>Meta o producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha programada</b>
	normatividad, competencias y habilidades personales, gestión del cambio, lenguaje claro, entre otros.			
4. Normativo procedimental y	4.1 Ajustar los procedimientos para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.	Manual de procedimiento de PQR	Director Comercial	Primer trimestre 2020
	4.2 Realizar seguimientos y elaborar informes periódicamente de PQR para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	Informes de Seguimiento	Director de Control Interno de Gestión	Bimensualmente
	4.3 Realizar capacitaciones sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.	Listados de Asistencia	Director Comercial Director control interno disciplinario	Una jornada cada semestre 2020
5. Relacionamiento con el ciudadano	5.1 Caracterización de los usuarios/suscriptores	Clasificación de los usuarios	Director Comercial	Primer trimestre 2020
	5.2 Revisar y evaluar los mecanismos de información y comunicación empleados por ESPUFLAN E.S.P.	Informes de evaluación	Director Comercial	Primer trimestre 2020
	5.3. Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido por personal de la empresa e informar los resultados a la alta dirección con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora.	Informes de evaluación de la satisfacción del cliente.	Director Comercial. Director control interno de gestion	Bimensualmente





**RESOLUCIÓN A.E. No. 0011**  
**(enero 10 de 2020)**

**QUINTO COMPONENTE**

**MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN**

Este componente está a cargo de la Secretaría de Transparencia como entidad líder del diseño, promoción e implementación de la Política de Acceso a la Información Pública, en coordinación con el Ministerio de Tecnología de la Información y Comunicaciones, Función Pública, el DNP, el Archivo General de la Nación y el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). El componente se enmarca en las acciones para la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional 1712 de 2014.

**El derecho de acceso a la información pública**

El presente componente recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de Acceso a la Información Pública regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley. En tal sentido, las entidades están llamadas a incluir en su plan anticorrupción acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos.

La garantía del derecho implica:

La obligación de divulgar proactivamente la información pública.

- Responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de acceso.
- La obligación de producir o capturar la información pública.

Obligación de generar una cultura de transparencia

- Obligación de implementar adecuadamente la ley y sus instrumentos.

Entendiéndose por información pública todo conjunto organizado de datos contenidos en cualquier documento, que las entidades generen, obtengan, adquieran, transformen, o controlen. Dicha información debe cumplir con criterios de calidad, veracidad, accesibilidad y oportunidad.

**RESOLUCIÓN A.E. No. 0011**  
**(enero 10 de 2020)**

<b>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES "ESPUFLAN E.S.P."</b>				
<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>				
<b>componente 5: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información</b>				
<b>Subcomponente /procesos</b>	<b>Actividades</b>	<b>Meta o Producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha programada</b>
1.Lineamientos de Transparencia	1.1. Actualizar el link de transparencia disponible en la página web de la empresa.	Link de transparencia actualizado	Sistemas	Primer Bimestre 2020
	1.2. Publicar la información mínima obligatoria exigida por la Ley 1712 de 2014	Información institucional publicada	Sistemas	Primer Bimestre 2020
2.Elaboración de los Instrumentos de Gestión documental.	2.1. diseñar e implementar el programa de gestión documental al interior de la empresa.	Programa de gestión documental	Subgerencia	Vigencia 2020
3.Monitoreos del acceso a la información publica	3.1. Generar informes del acceso a la información a través del link Transparencia	Informes de monitoreo	Sistemas Director control interno de gestion	Bimensualmente

**COMPONENTE VI.**

**INICIATIVAS ADICIONALES**

ESPUFLAN E.S.P. debe contemplar iniciativas que permitan fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción. En este sentido, se acoge a la invitación de incorporar dentro de su ejercicio de planeación, estrategias encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública.

Es importante realizar la revisión y posible actualización del código de ética frente a la identificación de lineamientos claros y precisos sobre temas de conflicto de intereses, canales de denuncia de hechos de corrupción, mecanismos para la protección al denunciante.

La empresa deberá de socializar a los funcionarios el Código de Integridad dentro del marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

El Director de Control Interno de Gestión deberá presentar informes sobre el seguimiento al cumplimiento de lo anteriormente descrito a la Gerencia con el fin de tomar las acciones de mejoramiento a que haya lugar.



**RESOLUCIÓN A.E. No. 0011**  
**(enero 10 de 2020)**

**ESTRATEGIAS PARA CONTRIBUIR A LA PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN**

• **JORNADAS A LOS FUNCIONARIOS SOBRE LA PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN**

En la implementación de la Política de Administración del Riesgo, La Empresa de Servicios Públicos de Flandes ESPUFLAN E.S.P., en la vigencia 2020 diseñará y ejecutará actividades encaminadas a incentivar la reflexión a los funcionarios sobre el sentido de pertenencia, responsabilidad con los usuarios, promoviendo los principios y valores, la cultura de legalidad, del autocontrol y ética del servicio.

Motivar el trabajo en equipo y honestidad con la que se deben llevar a cabo el desarrollo de las funciones.

<b>COMPROMISO EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES "ESPUFLAN E.S.P."</b>				
<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>				
Componente 6: Iniciativas adicionales				
<b>Subcomponente /procesos</b>	<b>Actividades</b>	<b>Meta o Producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha programada</b>
1. Iniciativas adicionales	1.1. ESPUFLAN E.S.P. adelantará jornadas de socialización del Código de Integridad a sus funcionarios y contratistas.	Listados de asistencia a la socialización	Director de Control Interno de Gestión.	Primer trimestre 2020
	1.2. Realizar Jornadas de socialización de los derechos, deberes y obligaciones de los servidores públicos, dentro de lo establecido en el Código Único Disciplinario.	Listados de asistencia a la socialización	Director de Interno Control Disciplinario	Una jornada por cada semestre
	1.3. Operatividad del buzón de sugerencias.	Trámite y Seguimiento a denuncias.	Director Comercial Director de Control Interno de Gestión.	Vigencia 2020
	1.4 Evaluación de las actividades planteadas en el Plan anticorrupción y atención al ciudadano	Presentación de resultados del avance de la implementación del plan	Subgerencia Director control interno gestion	Bimensualmente

**PARAGRAFO:** La Política de Administración del Riesgo y el Mapa de Riesgos de Corrupción hacen parte integral del presente plan.

**RESOLUCIÓN A.E. No. 0011**  
**(enero 10 de 2020)**

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Los Jefes de Área de la Empresa son los responsables de dar cumplimiento a lo establecido en el presente plan.

**ARTÍCULO TERCERO:** El Director de Control Interno de Gestión se encargará de realizar el seguimiento al cumplimiento del presente plan dentro de las fechas establecidas por la ley, con el apoyo de la Subgerencia.

**ARTÍCULO CUARTO:** El incumplimiento de alguno de los procedimientos en el presente Acto Administrativo, generan el inicio de las acciones disciplinarias a que haya lugar.

**ARTÍCULO QUINTO:** Después de la publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, durante el respectivo año de vigencia, se podrán realizar los ajustes y modificaciones necesarias orientadas a mejorarlo. Los cambios introducidos deberán ser motivados, justificados e informados a la Dirección de Control Interno de Gestión, a los funcionarios y los ciudadanos; por lo que deberá ser modificada y/o adicionada la presente resolución en tal sentido se dejarán por escrito y se publicarán en la página Web de la Entidad.

**ARTÍCULO SEXTO:** La presente Resolución rige a partir de su expedición.

**COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dada en Flandes - Tolima, a los diez (10) días del mes de enero del año dos mil veinte (2020).



**LUZ FLOR MIREYA GUALTERO PERDOMO**  
Agente Especial

Elaboró: Lina Marcela Barrera González- Subgerente.  
Revisó: Carlos Eduardo Carvajal Rubio - Director Control Interno de Gestión



MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN VIGENCIA 2020

ENTIDAD: EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES "ESPUFLAN E.S.P."  
 ESPUFLAN E.S.P. Apoyará bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promocionando el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano, con criterio de compromiso social y calidez en el servicio.

Proceso / Objetivo	Causa	Riesgo	Consecuencia	ANÁLISIS DEL RIESGO			VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN			VALORACIÓN DEL RIESGO			MONITOREO Y REVISIÓN		
				Probabilidad	Impacto	Zona del riesgo	Probabilidad	Impacto	Zona del riesgo	Periodo de ejecución	Acciones asociadas al control	Registro	Fecha	RESPONSABILIDAD	Responsable
PLANIFICACIÓN: Planificar los planes, programas y proyectos en procura del cumplimiento de la misión institucional, garantizando la mejora continua en la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo de acuerdo a la normatividad vigente.	Incumplimiento de la normatividad vigente del sector de agua potable y saneamiento básico - sector público.	Tráfico de influencias	Pérdida de credibilidad y confianza de los ciudadanos ante la Entidad	3	5	15 MODERADA	2	4	10 BAJA	Vigencia 2020	Socialización del contenido de disposiciones, aprobación y entrega de redes hidroartísticas y realizar seguimiento.	Listados de asistencia	Trimestralmente	Dirección Técnico Operativa	Salvaguarda Dirección Control Interno de gestión
		Extratramitación de funciones y exceso de poder.	Pérdida de información, metas sin cumplir, posibles sanciones	3	5	15 MODERADA	3	5	15 MODERADA	Vigencia 2020	Incluir en el plan de inducción, capacitaciones sobre los deberes, derechos y prohibiciones, contenidos en el código único disciplinario.	Listados de asistencia	Semestralmente	Salvaguarda Dirección control Interno disciplinario	Dirección Control Interno de gestión
CONTROL DE GESTIÓN: Realizar evaluación, seguimiento y control a la gestión institucional a través de verificativas periódicas, prestando apoyo a la Dirección en la toma de decisiones y cumplimiento de objetivos institucionales y legales vigentes	Falta de controles en la generación de Informe de calidad de agua. Falta de seguimiento a los indicadores de Iv	Información de resultados de calidad de agua para el favorecimiento del solicitante	Sanciones, pérdida de imagen	2	10	20 MODERADA	1	10	10 BAJA	Vigencia 2020	Incluir dentro de las auditorías el seguimiento a los informes de calidad de agua	Informe de auditoría	Mensualmente	Dirección Técnico Operativa	Dirección Control Interno de gestión
		Falta de aplicación del código de ética.	Sanciones	2	10	20 MODERADA	2	10	20 MODERADA	Vigencia 2020	Socialización del código de ética y deberes y responsabilidades del empleado público	Listados de asistencia	Una jornada cada semestre	Dirección control Interno disciplinario Dirección control interno de gestión	Dirección Control Interno de gestión
PRODUCCIÓN DE AGUA POTABLE: Producir agua potable con los estándares de calidad nacional, con continuidad, medición de los consumos y una cobertura del 100% del pedimento habilitado en la ciudad de Flandes	La no aplicación de los principios y valores éticos de la entidad por parte de los funcionarios. Falta de seguimiento por parte de control interno.	Recibir devotas o acceder a sobornos	Pérdida de credibilidad e imagen institucional	3	5	15 MODERADA	3	5	15 MODERADA	Vigencia 2020	Realización de jornadas de inducción y/o inducción periódica en valores y principios institucionales. Contar con los procesos de auditoría.	Listados de asistencia	Una jornada cada semestre	Salvaguarda Dirección control Interno disciplinario	Dirección Control Interno de gestión
		Incumplimiento de los deberes, obligaciones y prohibiciones en el desempeño de las funciones propias del Cargo.	Sanciones Deterioro de la imagen institucional.	3	10	30 ALTA	2	10	20 MODERADA	Vigencia 2020	Realización de jornadas de inducción y/o inducción periódica en valores y principios institucionales. Contar con los procesos de auditoría.	Listados de asistencia	Una jornada cada semestre	Salvaguarda Dirección control Interno disciplinario	Dirección Control Interno de gestión
SAANEAMIENTO BÁSICO: Realizar recolección continua y tratamiento de las aguas residuales del Sistema de Acueducto de acuerdo con los parámetros de calidad establecidos por la normatividad, para controlar la carga contaminante de las fuentes hídricas.	Falta de aplicación de los principios y valores éticos de la entidad	Dato o intención de cometer fraude o actos de corrupción en las actividades que se desarrollan en el proceso.	Pérdidas económicas Deterioro en los procesos. Pérdida de imagen.	2	10	20 MODERADA	2	10	20 MODERADA	Vigencia 2020	Seguimiento periódico al cumplimiento de las actividades programadas, de inducción del código de ética y valores.	Informes de seguimiento y listados de asistencia	Una jornada cada semestre	Salvaguarda Dirección control Interno disciplinario	Dirección Control Interno de gestión



**MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN VIGENCIA 2020**

ENTIDAD: EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES "ESPUFIAN E.S.P."\*  
 ESPUFIAN E.S.P. Aporta bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promocionando el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano, con criterio de compromiso social y calidad en el servicio.

MISIÓN:

Procesos / Objetivo	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO			ANÁLISIS DEL RIESGO			VALORACIÓN DEL RIESGO				MONITOREO Y REVISIÓN				
	Causa	Riesgo	Consecuencia	Riesgo inherente		Zona del Riesgo	Riesgo Residual		Zona del Riesgo	Período de ejecución	Acciones asociadas al control	Registro	FECHA	RESPONSABILIDAD	Responsable
				Probabilidad	Impacto		Probabilidad	Impacto							
GESTIÓN JURÍDICA: Brindar, orientar y apoyar jurídicamente a la entidad, en el cumplimiento de sus actividades misionales y administrativas, así como en la representación jurídica en procesos judiciales en los cuales sea parte.	Manipulación de información soporte del proceso contractual. La no aplicación del manual de contratación de la Empresa.	Beneficio propio o favorecimiento de terceros en procesos de contratación	Incumplimiento del objeto contractual- Pérdida de credibilidad de la empresa. Sanciones.	3	10	30 ALTA	2	10	20 MODERADA	Vigencia 2019	Revisión y socialización del Manual de Contratación de la Empresa a los funcionarios responsables de esta actividad y los líderes de procesos.	Listas de asistencia	Una Jornada cada semestre	Asesor jurídico en contratación	Director Control interno de gestión
	Involuntad de intereses particulares del servidor	Ejercer una indebidamente defensora intereses en contra de la entidad	Pérdidas económicas para la empresa	2	10	20 MODERADA	2	10	20 MODERADA	Vigencia 2020	Definir políticas de control y seguimiento a procesos judiciales	Documento y registro	Trimestralmente	Subgerencia Asesor jurídico externo	Director Control interno de gestión
GESTIÓN COMERCIAL: Comunicar al servicio de acueducto y alcantarillado de los usuarios que se benefician una eficiente y efectiva prestación de los servicios que se garantiza una eficiente y efectiva facturación que aumenta la satisfacción del cliente.	Falta de aplicación de los principios y valores éticos de la entidad. Falta de supervisión a las actividades desarrolladas.	Soborno en las actividades operativas del proceso Facturación u omisión de reporte de información de anomalías	Sanciones. Pérdidas económicas y de imagen de la Empresa.	3	10	30 ALTA	2	10	20 MODERADA	Vigencia 2020	Obligaciones del contrato establecidas en el contrato. Supervisión por la entidad contratante a la aplicación del contrato.	Documento y registro	Trimestralmente	Asesor jurídico en contratación	Director Control interno de gestión
	La no aplicación del código de ética y valores. Falta de parametrizar en el sistema los cobros que se deben realizar, de igual manera los descuentos que se puedan realizar al usuario.	Amenaza, conculcación o soborno en las actividades del proceso de gestión de cartera, alteración de los cobros realizados a los usuarios.	Sanciones. Pérdida de imagen. Procesos disciplinarios.	3	10	30 ALTA	2	10	20 MODERADA	Vigencia 2020	Procedimientos e instructivos. Normograma	Listas de asistencia, normograma actualizado.	Primer trimestre	Dirección comercial Dirección cobro coactivo	Director Control interno de gestión
GESTIÓN AMBIENTAL: Llevar a cabo las acciones ambientales para la protección, conservación, mejora de la calidad de las fuentes hídricas abastecedoras del acueducto municipal y mitigación de impactos ambientales negativos, producto de la construcción, mantenimiento y operación de los sistemas de Acueducto, Alcantarillado y aseo.	Incumplimiento de los deberes, obligaciones y prohibiciones en el desempeño de las funciones propias de la entidad.	Omitir información sobre incumplimientos de normatividad ambiental en procesos de contratación	Sanciones ambientales. Procesos disciplinarios.	3	10	30 ALTA	1	10	10 BAJA	Vigencia 2020	Supervisión de contratos.	Listas de asistencia	Una Jornada cada semestre	Dirección técnica operativa	Director Control interno de gestión
	Falta de ética. Incumplimiento de funciones del cargo.	Manipulación en los informes de verificación del cumplimiento del objeto de los convenios y contratos.	Pérdida de imagen. Sanciones	2	10	20 MODERADA	2	10	20 MODERADA	Vigencia 2020	Supervisión de convenios y contratos.	Listas de Asistencia	Una Jornada cada semestre	Dirección control interno disciplinario	Director Control interno de gestión
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO. Gestionar la relación laboral de los servidores públicos y privados de ESPUFIAN E.S.P. en el desarrollo de las actividades Administrativas, Comerciales y Operativas, garantizando que la administración del servicio sea eficiente y eficaz	Inexistencia de control efectivo por parte del superior jerárquico.	Inclusión de pagos no autorizados a un funcionario.	Sanciones disciplinarias.	2	10	20 MODERADA	1	10	10 BAJA	Vigencia 2020	Revisión de nómina antes de aplicación	Informe de auditoría	Bimensualmente	Subgerencia Dirección control interno de gestión	Director Control interno de gestión
	Falta de supervisión en el proceso.	Aterrador, modificación u omisión de pruebas en accidentes de trabajo o enfermedad laboral	Incumplimiento de los procedimientos. Sanciones disciplinarias.	1	10	10 BAJA	1	10	10 BAJA	Vigencia 2020	Funcionamiento del COPASST Implementación del SGGST	Informes de supervisión y auditoría.	Trimestralmente	Subgerencia Dirección control interno de gestión	Director Control interno de gestión
	Falta de seguimiento en la aplicación de la Ley general de archivo.	Deficiencia en el manejo documental y de archivo que incrementan la exposición a la corrupción.	Pérdida o manipulación de la documentación. Procesos disciplinarios.	3	10	30 ALTA	2	10	20 MODERADA	Vigencia 2020	Procedimiento para el manejo de archivo.	Registro de seguimiento	Vigencia 2020	Subgerencia	Director Control interno





MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN VIGENCIA 2020

ENTIDAD: EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES ESPURJAN S.P.  
 ESPURJAN S.P. Apoyará bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promoviendo el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano, con criterio de compromiso social y calidad en el servicio.

Proceso / Objetivo	Causa	Riesgo	Consecuencia	ANÁLISIS DEL RIESGO			VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN			ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL			MONITOREO Y REVISIÓN		
				Probabilidad	Impacto	Zona del Riesgo	Probabilidad	Impacto	Zona del Riesgo	Período de ejecución	Acciones	Registro	FECHA	RESPONSABILIDAD	Responsable
COMUNICACIONES Y RESPONSABILIDAD SOCIAL. Planear y ejecutar estrategias de comunicación en los niveles interno y externo del ESPURJAN S.P., para contribuir a la provisión de la imagen institucional, garantizar un correcto flujo y acceso a la información, del mismo modo diseñar campañas de Responsabilidad Social que contribuyan al fortalecimiento y la preservación del recurso hídrico.	Falta de medios de comunicación adecuados, lo no implementación del manual de comunicaciones y de la matriz de comunicación interna y externa.	Ocultar a la ciudadanía información considerada pública.	Pérdida de buena imagen institucional	2	10	MODERADA	2	10	20	Vigencia 2020	Actualización y socialización del manual y matriz de comunicaciones	Listado de asistencia	Una jornada cada semestre	Subgerencia Sistemas	Director Control interno de gestión
	Falta de aplicación de los principios y valores éticos de la entidad	Uso indebido de bienes y elementos de la entidad	Pérdidas económicas para la entidad. Procesos disciplinarios.	3	10	30 ALTA	2	10	20	Vigencia 2020	Reducción de código de ética y valores de la empresa. Realización de auditorías.	Listado de asistencia Informe de auditoría	Una jornada cada semestre	Subgerencia	Director Control interno de gestión
	Falta de control y seguimiento de la programación de las actividades de los vehículos. Abuso de las funciones asignadas.	Uso inadecuado del servicio de transporte, destino para actividades personales o en beneficio de terceros.	Incumplimiento de las actividades programadas por la empresa. Pérdida económica para la empresa.	3	10	30 ALTA	2	10	20	Vigencia 2020	Seguimiento al cumplimiento de la programación de vehículos.	Registro de cumplimiento de actividades	Mensualmente	Dirección técnica operativa	Director Control interno de gestión
GESTIÓN AMBIENTAL FÍSICO Brindar eficientemente el apoyo logístico a todos los procesos que conforman el sistema de gestión de calidad en la empresa de acueducto alcantarillado y aseo de ESPURJAN S.P.	Falta de aplicación de los principios y valores éticos de la entidad	Afectación de rubros que no corresponden con el objeto del gasto, para el beneficio propio.	Falta disciplinaria. Incumplimiento de metas institucionales	1	10	BAJA	1	10	10	Vigencia 2020	Revisión de asignación y control de rubros presupuestales	Registro de saldo de elección	Mensualmente	Dirección financiera	Director Control interno de gestión
	Incumplimiento de los deberes, obligaciones y prohibiciones en el desempeño de las funciones propias de la entidad. Falta de integración del aplicativo contable.	Activos contables con valores de información, falsificación o modificaciones no autorizadas, inexactitud o datos erróneos en los registros contables.	Falta disciplinaria. Incumplimiento de metas institucionales	2	20	40 ALTA	1	20	20	Vigencia 2020	Auditoría contable. Integración del aplicativo contable.	Resultados de auditoría en las verificaciones de los saldos contables y aplicativo.	Bimensualmente	Controlador designado por la SSPD	Director Control interno de gestión
GESTIÓN TECNOLÓGICA Garantizar el efectivo apoyo tecnológico a las diferentes áreas de ESPURJAN S.P., mediante la adquisición de recursos tecnológicos apropiados y el desarrollo e implementación del Software requerido.	Falta de perfil de usuario. Falta de aplicación de los principios y valores éticos de la entidad	Uso inadecuado del usuario para hacer cambios en el sistema de información	Falta disciplinaria. Pérdidas económicas para la Empresa.	3	10	30 ALTA	2	10	20	Vigencia 2020	Capacitación al personal en las incidencias del préstamo de usuarios y los controles. Periódicamente realizar cambios de clave a los usuarios del sistema.	Listado de asistencia. Registro de cambio de clave.	Una jornada cada semestre	Subgerencia Sistemas	Director Control interno de gestión





25

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN VIGENCIA 2020

ENTIDAD: EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES "ESPU LIAN E.S.P."

MISIÓN: ESPULIAN E.S.P. Aporta bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promocionando el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano, con criterio de compromiso social y calidez en el servicio.

Proceso / Objetivo	Causa	Riesgo	Consecuencia	ANÁLISIS DEL RIESGO				VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN				MONITOREO Y REVISIÓN					
				Riesgo Inherente		Riesgo Residual		Riesgo Residual		Acciones asociadas al control		FECHA	RESPONSABLE	RESPONSABLE			
				Probabilidad	Impacto	Probabilidad	Impacto	Probabilidad	Impacto	Periodo de ejecución	Acciones				Registro		

CONSOLIDACIÓN DEL DOCUMENTO:  
 NOMBRE: Lina Marcela Barrera González  
 CARGO: Subgerente  
 FIRMA:

APROBACIÓN DE SEGUIMIENTO:  
 NOMBRE: Carlos Eduardo Carvajal Rubio  
 CARGO: Director Técnico de Gestión  
 FIRMA:

Elaboró: Subgerencia-Dirección Control Interno/Enero de 2020.





**POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO 2020**

**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES**  
**“ESPUFLAN E.S.P.”**

**1. OBJETIVO**

Orientar a los empleados públicos, los trabajadores oficiales y a contratistas sobre las acciones que se deben adelantar al interior de la Empresa de servicios públicos de Flandes Tolima “Espuflan E.S.P.”, encaminadas a disminuir la probabilidad de ocurrencia y el impacto de todas aquellas situaciones que puedan interferir con el propósito de alcanzar de manera eficaz y efectiva el logro de los objetivos institucionales y cumplir con la normatividad aplicable al desarrollo de sus actividades.

Aplica para los procesos, planes, programas, proyectos y dependencias de la Empresa “Espuflan E.S.P.”, desde el establecimiento del contexto, la identificación de los riesgos, la implementación de las acciones que minimicen el impacto o la probabilidad de ocurrencia de los mismos, hasta el monitoreo y la comunicación del riesgo.

**2. DEFINICIONES**

**Administración de riesgos.** Conjunto de elementos de control que, al interrelacionarse, permiten a la entidad pública evaluar aquellos eventos negativos, tanto internos como externos, que puedan afectar o impedir el logro de sus objetivos institucionales o los eventos positivos que permitan identificar oportunidades para un mejor cumplimiento de su función.

**Aspecto Ambiental.** Elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que interactúan o pueden interactuar con el medio ambiente.

**Control.** Mecanismos o estrategias establecidas para disminuir la probabilidad de ocurrencia del riesgo, su impacto y para asegurar la continuidad del servicio en caso de que el riesgo se materialice.

**Enfoque de riesgos.** Se refiere al análisis de riesgo con sus tres componentes: evaluación, gestión y comunicación, será la disciplina con la cual se estimarán los riesgos, se tomarán las

## **POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO 2020**

medidas adecuadas para su control y se comunicará a las partes interesadas toda la información relevante para la toma de decisiones

**Impacto ambiental.** Cambio en el medio ambiente, ya sea adverso o beneficioso, como resultado total o parcial de los aspectos ambientales de la organización.

**Medio ambiente.** Entorno en el cual una organización opera, incluidos el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos y sus interrelaciones.

**Riesgo.** La oportunidad de que suceda algo que tendrá impacto en los objetivos. Es el efecto de la incertidumbre que afecta el cumplimiento de los objetivos.

### **3. MARCO DE REFERENCIA**

- Ley 87 de 1993 Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado
- Ley 489 de 1998. Estatuto básico de organización y funcionamiento de la administración pública
- Ley 1474 de 2011 – Estatuto Anticorrupción
- DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción
- Decreto 1499 de 2017, “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015
- PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA. Guía para la Administración de los Riesgos de Gestión, Corrupción y Seguridad Digital y el Diseño de Controles en Entidades Públicas

### **4. POLÍTICA**

La Empresa de servicios públicos de Flandes “Espuflan E.S.P.”, se compromete a gestionar los riesgos, identificando y administrando los eventos potenciales que pueden afectar la plataforma estratégica, los objetivos institucionales y procesos de la entidad.

## **POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO 2020**

Para la adecuada gestión integral del riesgo en Espuflan E.S.P., se presentan los siguientes lineamientos:

- Se adoptarán las metodologías para gestionar los riesgos de la Empresa a través del análisis del contexto, entendido como el entorno externo e interno, y la valoración de los mismos, es decir, su identificación, análisis y evaluación, y su posterior tratamiento, todo esto manteniendo comunicación y consulta constante y permanente monitoreo y revisión, para evitar así su materialización.

- Asegurar los recursos necesarios para ayudar a los responsables a gestionar y tratar el riesgo institucional.

- Los riesgos que se gestionan en Espuflan E.S.P. son los siguientes:

**Estratégicos (RE).** Posibilidad de ocurrencia de eventos que afecten los objetivos estratégicos de la organización pública y por tanto impactan toda la entidad.

**Corrupción (RC).** Posibilidad de que, por acción u omisión, se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado.

**Operacionales de Calidad (RO).** Son los riesgos que se generan a partir de los procesos y servicios, incluyendo los aspectos relacionados con el funcionamiento y desarrollo de las operaciones.

**Ambientales (RA).** Son los riesgos que se generan a partir de las actividades realizadas y que pueden ocasionar alguna forma de cambio al ambiente.

**Seguridad de la Información (RI).** Son los riesgos que se generan a partir de la disponibilidad, protección, integridad y acceso a la información de la organización a través de su infraestructura, métodos y procesos de generación, almacenamiento, transporte, consulta y análisis.

Son aquellos riesgos que atenten contra la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información independiente del medio en que esta se encuentre. Sin embargo, cada líder de proceso será el encargado de gestionar las acciones que le correspondan de los planes de tratamiento definidos para mitigar los riesgos.



## **POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO 2020**

**Tecnológicos (RT).** Son los riesgos que se relacionados con la capacidad tecnológica de la Empresa y que le permite soportar la operación y toma de decisiones de cada una de sus áreas. Generalmente asociadas con los sistemas de información, aplicaciones, programas, plataforma tecnológica y de comunicaciones.

Este tipo de riesgos serán analizados en conjunto con el área de Sistemas de la Empresa, quien será la responsable de su gestión.

**Seguridad y Salud en el Trabajo (RS).** Son los riesgos generados en las actividades realizadas y que pueden afectar el bienestar social, mental y físico de los trabajadores. El grupo de Talento Humano será el responsable del manejo de los riesgos laborales, sicosociales, riesgos por accidentes de trabajo y enfermedades laborales bajo las condiciones de organización, a las que pueden estar expuestos sus trabajadores, contratistas, clientes, usuarios o comunidad ubicada en el área de influencia.

Los riesgos de Espuflan E.S.P se evalúan de acuerdo a los niveles de calificación de la probabilidad y el impacto definidos en el mapa de riesgos y el Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano de la Empresa.

- Las opciones del tratamiento a los riesgos que se evalúan en Espuflan E.S.P. son:

**Evitar.** se logra cuando al interior de los procesos se genera cambios sustanciales por rediseño, eliminación o cancelación de una actividad o conjunto de actividades que causan el riesgo, resultado de unos adecuados controles y acciones emprendidas. Por ejemplo: el control de calidad, manejo de los insumos, mantenimiento preventivo de los equipos, desarrollo tecnológico, etc.

**Reducir.** implica tomar medidas encaminadas a disminuir tanto la probabilidad (medidas de prevención), como el impacto (medidas de protección). La reducción del riesgo es probablemente el método más sencillo y económico para superar las debilidades antes de aplicar medidas más costosas y difíciles. Por ejemplo: a través de la optimización de los procedimientos y la implementación de controles.

**Transferir.** reduce su efecto a través del traspaso de las pérdidas a otras organizaciones o dependencias, como en el caso de los contratos de seguros o a través de otros medios que permiten distribuir una porción del riesgo con otra entidad, como en los contratos a riesgo



## **POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO 2020**

compartido. Por ejemplo, la información de gran importancia se puede duplicar y almacenar en un lugar distante y de ubicación segura.

**Asumir.** luego de que el riesgo ha sido reducido o transferido puede quedar un riesgo residual que se mantiene, en este caso, el líder del proceso simplemente acepta la pérdida residual probable y elabora planes de contingencia para su manejo. No aplica para los riesgos de corrupción, estos siempre deben conducir a un plan de acción o de tratamiento para mitigarlo.

- La tolerancia es el nivel del riesgo que Espuflan E.S.P. puede o está dispuesto a soportar, que corresponden a los riesgos que se encuentren en zona residual Baja y los que se encuentran en otra zona se trataran de acuerdo a los lineamientos establecidos en el procedimiento de Gestión de Riesgos Institucionales.
- La entidad revisará y actualizará la política de Gestión Integral del Riesgo de acuerdo con los cambios del entorno, las nuevas metodologías y los resultados de los indicadores de gestión asociados a la materialización de riesgos definidos en el Sistema de Gestión Integrado, cuando sea necesario.
- Los riesgos identificados en Espuflan E.S.P., deberán ser monitoreados permanentemente, para asegurar que los controles sean eficaces y eficientes, y obtener información para mejorar la evaluación y gestión de los riesgos e identificar la materialización oportuna de los riesgos.
- Los niveles de responsabilidad sobre periodicidad de seguimiento y evaluación de los riesgos se llevarán a cabo de acuerdo al procedimiento de Gestión de Riesgos Institucionales
- Comunicar interna y externamente, los resultados de la gestión del riesgo desarrollada institucionalmente, reportando en el Mapa Institucional de Riesgos, los riesgos priorizados de acuerdo con los lineamientos establecidos en el procedimiento de Gestión de Riesgos Institucionales.
- Los mecanismos de comunicación utilizados para dar a conocer la política de riesgo en todos los niveles de la entidad, será a través de la inducción, reinducción, socialización del Sistema de Gestión Integrado y por medio de diferentes mecanismos de comunicación internos de la Empresa.

**POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO 2020**

**5. RESPONSABILIDAD Y COMPROMISO DE LA POLÍTICA.**

Las siguientes son las responsabilidades y compromisos para la adecuada gestión del riesgo:

<b>ROL</b>	<b>RESPONSABILIDAD</b>
<b>Agente Especial Comité Institucional de Coordinación de Control Interno</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Establecer política de administración del riesgo</li><li>• Realizar seguimiento y análisis periódico a los riesgos</li></ul>
<b>Responsables de dependencias</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Identificar los riesgos y controles de procesos y proyectos a cargo en cada vigencia</li><li>• Realizar seguimiento y análisis a los controles de los riesgos según periodicidad establecida</li><li>• Actualizar el mapa de riesgos cuando la administración de los mismos lo requiera.</li><li>• Monitorear la materialización de los riesgos</li></ul>
<b>Dirección de Control Interno de gestion</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Asesorar la identificación de los riesgos institucionales</li><li>• Analizar el diseño e idoneidad de los controles establecidos en los procesos</li><li>• Realizar seguimiento a los riesgos consolidados en los periodos establecido por las normas.</li><li>• Monitorear cambio de entorno.</li></ul>
<b>Supervisores de contratos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Acompañar y orientar sobre la metodología para la identificación, análisis, calificación y valoración del riesgo.</li><li>• Monitorear cambio de entorno</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Acompañar y orientar sobre la metodología para la identificación, análisis, calificación y</li></ul>

**POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO 2020**

ROL	RESPONSABILIDAD
Área de Sistemas	valoración de los riesgos de seguridad de la información. <ul style="list-style-type: none"><li>• Acompañar y orientar sobre la definición de los planes de tratamiento de riesgos identificados en cuanto a seguridad de la información.</li><li>• Realizar seguimiento a la implementación de los planes de tratamiento de riesgos identificados en cuanto a seguridad de la información.</li><li>• Hacer seguimiento y gestionar los riesgos de Seguridad de la Información dentro de la Empresa.</li></ul>

**6. ARTICULACIÓN CON EL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN MIPG**

Esta política institucional, se articula con la política de Planeación Institucional, Política Seguimiento y evaluación del desempeño institucional y la política de Control interno del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, en cumplimiento al decreto 1499 de 2017.



**LUZ FLOR MIREYA GUALTERO PERDOMO**  
Agente Especial

Flandes, enero de 2020

Elaboró: Carlos Eduardo Carvajal Rubio-Director Control Interno de Gestión