Empresa de Servicios Públicos de Flandes

ESPUFLAN E.S.P

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

VIGENCIA 2014

1. GENERALIDADES.

1.1 PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014

"La función primordial de la estrategia anticorrupción y participación ciudadana consiste en generar un mecanismo asertivo en la lucha contra la corrupción y la participación de la ciudadanía, generando la promoción de la integridad, igualdad y transparencia en todas las acciones que la entidad se proponga realizar. Siendo este el mecanismo que rigüe a la entidad en materia control anticorrupción y atención al usuario, Decreto 2641 de 2012.

La Empresa de Servicios Públicos de Flandes **ESPUFLAN E.S.P**, está comprometida con la construcción de un Estado Comunitario: un Estado que procura porque los recursos lleguen a los ciudadanos, un Estado para la gente, que conlleve la responsabilidad política de la participación ciudadana en la definición de las tareas públicas, su ejecución y vigilancia, lo cual se traduce en generar confianza en la ciudadanía, para que puedan participar e intervenir en la administración pública, ya que la estructura del Estado está al servicio de las personas para la efectividad de sus derechos.

Para esto la Empresa ha definido acciones que buscan desarrollar una gestión transparente e íntegra al servicio del ciudadano y la participación de la sociedad civil en la formulación de sus planes, programas y proyectos.

Por lo anterior y para dar cumplimiento a lo previsto en el capítulo sexto "Políticas Institucionales y Pedagógicas" de la Ley 1474 de 2011 "Estatuto Anticorrupción", en lo que respecta a esta Entidad, se elaboró la siguiente estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano para la vigencia del 2014

2. MARCO LEGAL

Decreto 2170 de 2002, Por el cual se reglamenta la ley 80 de 1993, se modifica el decreto 855 de 1994 y se dictan otras disposiciones en aplicación de la Ley 527 de 1999 norma que dispuso la participación ciudadana en la contratación estatal.

Ley 850 de 2003, Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas. Crea el marco legal para el ejercicio de la veeduría en nuestro país, así como un procedimiento para la constitución e inscripción de grupos de veeduría y principios rectores.

LEY 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.

DECRETO 0019 DE 2012, Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública

DECRETO 2641 DE 2012, Por el cual se reglamenta los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción.

3. PLATAFORMA ESTRATEGICA

3.1 MISION

ESPUFLAN 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.

3.2 VISION

En el año 2015 ***ESPUFLAN E.S.P.,*** será una empresa reconocida en la región como líder en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por la cobertura, calidad y eficiencia de nuestros procesos, soportada en una infraestructura confiable, consolidada financieramente y con un equipo humano competente y comprometido.

3.3 OBJETIVOS.

- Suministrar un óptimo servicio de acueducto, alcantarillado y aseo cumpliendo con las expectativas y necesidades de los usuarios.

- Producir agua potable con los estándares de calidad establecidos, con continuidad, medición de los consumos y una cobertura del 100%.

- Administrar en forma efectiva los recursos humanos, físicos y financieros implementando una cultura de mejora continua.

- Mejorar las competencias del talento humano creando sentido de superación, responsabilidad y pertenencia.

- Asumir con responsabilidad nuestro compromiso con la preservación del medio ambiente a través de planes de cultura ciudadana.

- Cumplir con los requisitos legales, reglamentarios y de cualquier otra índole para la satisfacer las necesidades de los clientes y partes interesadas.

- Buscar nuevas oportunidades de operación que evidencien la vigencia competitividad de la organización

3. POLITICAS DE CALIDAD

Trabajar permanentemente con personal idóneo para satisfacer las necesidades de los usuarios y clientes en a prestación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado, Aseo y Complementarios; Brindando soluciones oportunas y cobertura en los servicios mediante la optimización de recursos, mejoramiento continuo con sostenibilidad empresarial y responsabilidad social.

4. PRINCIPIOS

Igualdad: Es reconocer a todos los ciudadanos la capacidad para ejercer los mismos derechos para garantizar el cumplimiento del precepto constitucional según el cual "todas las personas nacen libres e iguales ante la ley. Los funcionarios de la Empresa están obligados orientar sus actuaciones y la toma de decisiones necesarias para el cumplimiento de los fines esenciales del Estado hacia la primacía del interés general.

Celeridad: Prontitud, oportunidad de respuesta a los usuarios internos y externos.

Economía: Se operativiza en la medición racional de los costos y en la vigilancia de la asignación de los recursos para garantizar su ejecución en función de los objetivos, metas y propósitos de la Empresa.

Imparcialidad: Nuestras decisiones se basan en información objetiva e imparcial.

Eficacia: Grado de consecución e impacto de los resultados de la Entidad en relación con las metas y los objetivos previstos.

Eficiencia: Es velar porque, en igualdad de condiciones de calidad y oportunidad, la Entidad obtenga la máxima productividad en el uso de los recursos en procura de la generación de valor y la utilidad de los bienes y servicios prestados a los usuarios.

Publicidad: Es responsabilidad de los gerentes públicos dar a conocer los resultados de su gestión y permitir la fiscalización por parte de los ciudadanos, dentro de las disposiciones legales vigentes.

Transparencia: Disposición a mostrar, sustentar y comunicar de forma ágil, completa, oportuna y veraz las actuaciones producto de la gestión realizada, para

ello mantienen abierta la información y los documentos públicos, rinden informes a la comunidad y demás grupos de interés sobre los resultados de su gestión.

5. OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

- Promover el Fortalecimiento del Sistema Nacional de Lucha contra la Corrupción.
- 2. Institucionalizar en la Administración Pública las Prácticas de Buen Gobierno, la Ética, la Transparencia y la Lucha contra la Corrupción.
- 3. Promover la activa participación de los Medios de Comunicación en la Lucha contra la Corrupción.
- 4. Lograr el Compromiso de la Sociedad en la participación y fiscalización activa en la Lucha contra la Corrupción.
- 5. Implementación de la Estrategias Anti tramites.

6. ELEMENTOS DEL PLAN

Acorde con lo establecido en el artículo 73 de la ley 1474 de 2011, a continuación se describen los siguientes elementos: 1) Mapa de Riesgos de Corrupción; 2) Medidas para Mitigar los Riesgos, 3) Estrategias Anti Trámites; 4) Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.

7. MAPA DE RIESGO DE LA CORRUPCION

Este componente establece los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de la empresa, permitiendo a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos.

8. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO ARTÍCULO 73.

Cada entidad del orden Nacional, Departamental y Municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas:

1. El mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad.
2. Las medidas concretas para mitigar esos riesgos.
3. Las estrategias anti trámites,
4. Los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la señalada estrategia.

PARÁGRAFO: En aquellas entidades donde se tenga implementado un sistema integral de administración de riesgos, se podrá validar la metodología de este sistema con la definida por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.

El Programa Presidencial de Lucha contra la Corrupción, en cumplimiento a lo señalado en la Ley 1474 de 2011, se encuentra diseñando la metodología que deberán implementar las entidades del orden Nacional, Departamental y Municipal.

ESPUFLAN EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS
DEPARTAMENTO DEL TOLIMA
MUNICIPIO FLANDES
NIT: 800190921-4

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION									
ENTIDAD: EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FLANDES ESPUFLAN									
MISION: En el año 2015 ESPUFLAN E.S.P., sera una empresa reconocida en la región como líder en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por la cobertura, calidad y eficiencia de nuestros procesos, soportada en una infraestructura confiable, consolidada financieramente y con un equipo humano competente y comprometido.									
IDENTIFICACION				**ANALISIS**	**MEDIDAS DE MITIGACION**		**SEGUIMIENTO**		
PROCESO Y OBJETIVO	**CAUSAS**	**RIESGO**		**PROBABILIDAD DE MATERI**	**VALORACION**	**ADMINISTRACION DEL RIESGO**	**ACCIONES**	**RESPONSABLE**	**INDICADOR**
		No.	**DESCRIPCION**		**TIPO DE CONTROL**				
Direccionamiento estratégico	por ser una entidad pequeña en personal y en recursos, aun no cuenta con mecanismos de comunicación suficientes.	1	Ausencia de canales de comunicación .	Casi seguro.	Controles Correctivos.	Evitar el Riesgo.	* Reactivar las reuniones del Comité MECI. * Diseñar una estrategia de comunicación.	Gerente General	No. De Reuniones del Comité MECI.// Estrategia de Comunicación.
	Espuflan por no contar con personal sufiente para desarrollar las multiples labores que requiere la administracion de este ente, tiende a sobre cargar de actividades y responsabilidades a sus funcionarios.	2	Extralimitación de funciones.	Casi seguro.	Controles Correctivos.	Evitar el Riesgo.	Apoyar el proceso de reestructuracion.	Gerente General	No. Actividades de seguimiento realizadas.

ESPUFLAN EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS
DEPARTAMENTO DEL TOLIMA
MUNICIPIO FLANDES
NIT: 800190921-4

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION									
ENTIDAD: EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FLANDES ESPUFLAN									
MISION: En el año 2015 ESPUFLAN E.S.P., sera una empresa reconocida en la región como líder en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por la cobertura, calidad y eficiencia de nuestros procesos, soportada en una infraestructura confiable, consolidada financieramente y con un equipo humano competente y comprometido.									
IDENTIFICACION				**ANALISIS**	**MEDIDAS DE MITIGACION**		**SEGUIMIENTO**		
PROCESO Y OBJETIVO	**CAUSAS**	**RIESGO**		**PROBABILIDAD DE MATERI**	**VALORACION**	**ADMINISTRACION DEL RIESGO**	**ACCIONES**	**RESPONSABLE**	**INDICADOR**
		No.	**DESCRIPCION**		**TIPO DE CONTROL**				
De contratación (Como proceso o los procedimientos ligados a éste).	Las recientes actualizaciones realizadas a la normatividad referente a la contratacion estatal.	3	Estudios previos o de factibilidad superficiales.	Casi seguro.	Controles Preventivos.	Reducir el Riesgo	Capacitaciones en contratacion estatal.	Gerente General	listado de capacitaciones realizdas.
De información y documentación.	No se cuenta con Tablas de retencio documental, ni programa de gestion.	4	Deficiencias en el manejo documental y de archivo.	Casi seguro.	Controles Correctivos.	Evitar el Riesgo.	Destinar los recursos para la elaboracion de las tablas de retencion documental.	Gerente General	Tablas retencion aplicadas

9. MEDIDAS CONCRETAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS.

La Empresa de servicios públicos de Flandes **ESPUFLAN ESP,** iniciará la ejecución e implementación de un Sistema Integrado de Gestión de Calidad y la implementación del Modelo Estándar de Control Interno (MECI); el cual defina los procesos y procedimientos a desarrollar en cada una de las dependencias de la empresa; que identifique los riesgos asociados en cada proceso, así como sus causas y defina la clasificación de los riesgos, con análisis y valoración de éstos, señalando los responsables del monitoreo del riesgo y sus indicadores. Lo anterior debe ir en consonancia y validado con la metodología definida por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha Contra la Corrupción -PPLCC, de acuerdo con las instrucciones que impartiera el PPLCC en el año de 2012 de conformidad con lo previsto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.

De la misma manera propenderá por la dinamización de quejas y reclamos, que se realiza en la oficina de **PQR** con el fin de que los flamencos presenten sus reclamaciones sobre los actos de corrupción desarrollados por los funcionarios de la Empresa de servicios públicos **ESPUFLAN E.S.P,** Con esta estrategia se le da cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

Deberá implementarse un **BUZÓN DE SUGERENCIAS** en la entrada principal de la oficina del **PQR** con el fin de facilitarles a los ciudadanos la formulación de sus quejas, reclamos y denuncias y se hará seguimiento semanal a los mismos con el fin de implementar acciones de mejora y respuesta oportuna a los ciudadanos.

10. ESTRATEGIA ANTI-TRAMITES

- ***Estrategia: Aplicación del estatuto anticorrupción***. En armonía con los lineamientos definidos por la ley 1474 de 2011, la Empresa de Servicios Públicos de Flandes **ESPUFLAN E.S.P**, desarrollará una (1) capacitación al 100% de los funcionarios sobre el Decreto 019 de 2012 con el propósito de que todas las actuaciones de la misma se basen en la eficiencia, la equidad, la eficacia y la economía, con el fin de proteger el patrimonio público, la transparencia y moralidad en todas las operaciones relacionadas con el manejo y utilización de los bienes y recursos públicos, y la eficiencia y eficacia de la entidad en el cumplimiento de los fines del Estado.

- **Estrategia:** ***Mejora en Procesos Internos de Comunicación*****.** Con el fin de hacer más eficiente la atención de los ciudadanos a la hora de solicitar información de la Empresa de servicios públicos **ESPUFLAN E.S.P.**

- ***Estrategia: Fomento a la vocación de servicio en las conductas del servidor público.*** La vocación del servicio implica que empresa demuestre en el ejercicio de su trabajo el deseo permanente por satisfacer las necesidades de los ciudadanos con un alto nivel de excelencia por brindar la mejor atención y calidad de servicio logrando superar las expectativas de los clientes.

  La Empresa de servicios públicos de Flandes **ESPUFLAN E.S.P** se vinculara activamente en programas de capacitación a los funcionarios que incluya servicio al cliente, el buen gobierno, ética pública, marco de acción de la función pública.

- ***Estrategia: Fortalecimiento en la aplicación del código de ética.*** La Empresa de Servicios Públicos de Flandes **ESPUFLAN E.S.P**, ha establecido como una prioridad la lucha contra la corrupción, la recuperación de la institucionalidad, la transparencia y la efectividad. Es así como la conducta de los funcionarios de la entidad y demás personas que prestan sus servicios directa e indirectamente debe ser permanentemente intachable, tanto en sus tareas diarias como en su conducta personal. Es así que para el año 2014 se fortalecerá la aplicación del código de ética en la empresa que contengan las normas de comportamiento, sobre las que descansa la cultura organizacional de la entidad, como un modo de vida integrado, representado en los principios y valores.

ESTRATEGIA ANTI TRAMITES			
ITEM	**ACCION**	**INDICADOR**	**RESPONSABLE**
1	Capacitación Decreto 019 de 2012	Listado de asistencia a capacitaciones.	Gerente General.
2	Habilitar mecanismos digitales para entrega de formatos y documentación.	P\procedimiento de aprovechamiento digital	Gerente General.
3	Participar activamente en las capacitaciones de servicio al cliente, buen gobierno, ética publica, entre otros.	Listo de asistencia a capacitaciones.	Gerente General.

11. RENDICION DE CUENTAS.

De conformidad con el artículo 78 del Estatuto Anticorrupción, todas las entidades y organismos de la Administración Pública deben rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía. Los lineamientos y contenidos de metodología serán formulados por la Comisión Interinstitucional para la Implementación de la Política de Rendición de Cuentas creada por el Conpes 3654 de 2010.

Componentes:

- ✓ Información: Está dada en la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas, informes, etc., de las funciones de la entidad y del servidor, abarca desde la etapa de planeación hasta la de control y evaluación.

- ✓ Diálogo: Se refiere a: (1) la justificación de las acciones; (2) presentación de diagnósticos e interpretaciones; y (3) las manifestaciones de los criterios empleados para las decisiones. Envuelve un diálogo y la posibilidad de que otros actores incidan en las decisiones.

RENDICION DE CUENTAS			
ITEM	**ACCION**	**INDICADOR**	**RESPONSABLE**
1	Informes presentados a los entes de control estatal.	No. de informes requeridos / No. de informes presentados.	Gerente General.
2	Cuñas radiales.	No. de cuñas realizadas.	Gerente General.
3	Informe de gestión presentado a la Junta Directiva.	Informe presentado.	Gerente General.
4	Información publicado en medios escritos y pagina web de la entidad.	No. de actividades realizadas.	Gerente General.

12. PARTICIPACION CIUDADANA.

Este componente es liderado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, como ente rector de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, la cual busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

En concordancia con los lineamientos del Departamento Nacional de Planeación, se recomienda que las entidades de la administración pública que incluyan en sus planes institucionales, una línea estratégica para la gestión del servicio al ciudadano.

ESTRATEGIA DE ATENCION AL CIUDADANO			
ITEM	**ACCION**	**INDICADOR**	**RESPONSABLE**
1	Establecer procedimientos, diseñar espacios físicos y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.	No. de mecanismos y espacios adquiridos para atender a esta población.	Gerente general.
2	Socializar a la comunidad los derechos de los usuarios y medios para garantizarlos.	Información publicada y difundida a la comunidad.	Gerente general.
3	Definir y difundir el portafolio de servicios al ciudadano de Espuflan.	* Portafolio de servicios de Espuflan * Medios de difusión.	Gerente general.

Dado en Flandes - Tolima, a los (20) días de febrero de Dos mil catorce (2014).

MIGUEL DE JESUS CONTRERAS AMELL
Gerente Espuflan -Flandes

Reviso: José Manuel Urueña
Asesor Jurídico Externo -Espuflan Flandes

Proyecto: Magaly Barragán guzmán
Jefe de Control Interno Espuflan-Flandes

RESOLUCIÓN NÚMERO 133

(20 de febrero 2014)

"Por el cual se Adopta el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para la vigencia 2014"

El Gerente General**,** en uso de sus facultades Constitucionales y Legales y en especial las conferidas los literales b y l del Articulo 4 de la Ley 87 de 1993 y lo contemplado en la Ley 1474 de 2011.

CONSIDERANDO

Que el artículo 73 de la ley1474 de 2011 establece la obligatoriedad de adoptar en las entidades públicas un "**PLÁN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO",** como herramienta para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la Gestión Pública.

Que la Ley 87 de 2 de Noviembre de 1993, establece los objetivos, características y elementos de Control Interno y las funciones a cumplir por los Comités Asesores de Control Interno de las entidades oficiales, entre los que está prevenir acciones que atentan contra el detrimento patrimonial y la estabilidad de la Empresa de Servicios Públicos de Flandes **ESPUFLAN.**

Que se ha presentado para la consideración del Gerente de la empresa, la aprobación del **PLÁN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO,** correspondiente al año 2014 por lo que es pertinente y procedente aprobar dicho Plan, el cual se encuentra adjunto al presente Acto Administrativo en 17 folios.

En consideración de lo anteriormente expuesto

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Adoptar en todas sus partes el **PLÁN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO** de la Empresa de Servicios Públicos de Flandes para la vigencia 2014, el cual forma parte integral del presente acto administrativo.

ARTICULO SEGUNDO: El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano adoptado en el artículo anterior estará integrado por los siguientes componentes:

1. Mapa de Riesgos de Corrupción.
2. Medidas para Mitigar Riesgos.
3. Estrategias con el fin de reducir los trámites innecesarios.
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

ARTICULO TERCERO: Para el cabal cumplimiento y desarrollo del **PLÁN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO,** se implementará por parte del Jefe de Control Interno, un Plan de Acción para el logro de los indicadores propuestos, el cual hará parte integral del presente documento.

ARTICULO CUARTO: La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

Dado Flandes Tolima, a los (20) días de febrero de dos mil catorce (2014).

MIGUEL DE JESUS CONTRERAS AMELL
Gerente Espuflan -Flandes