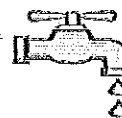




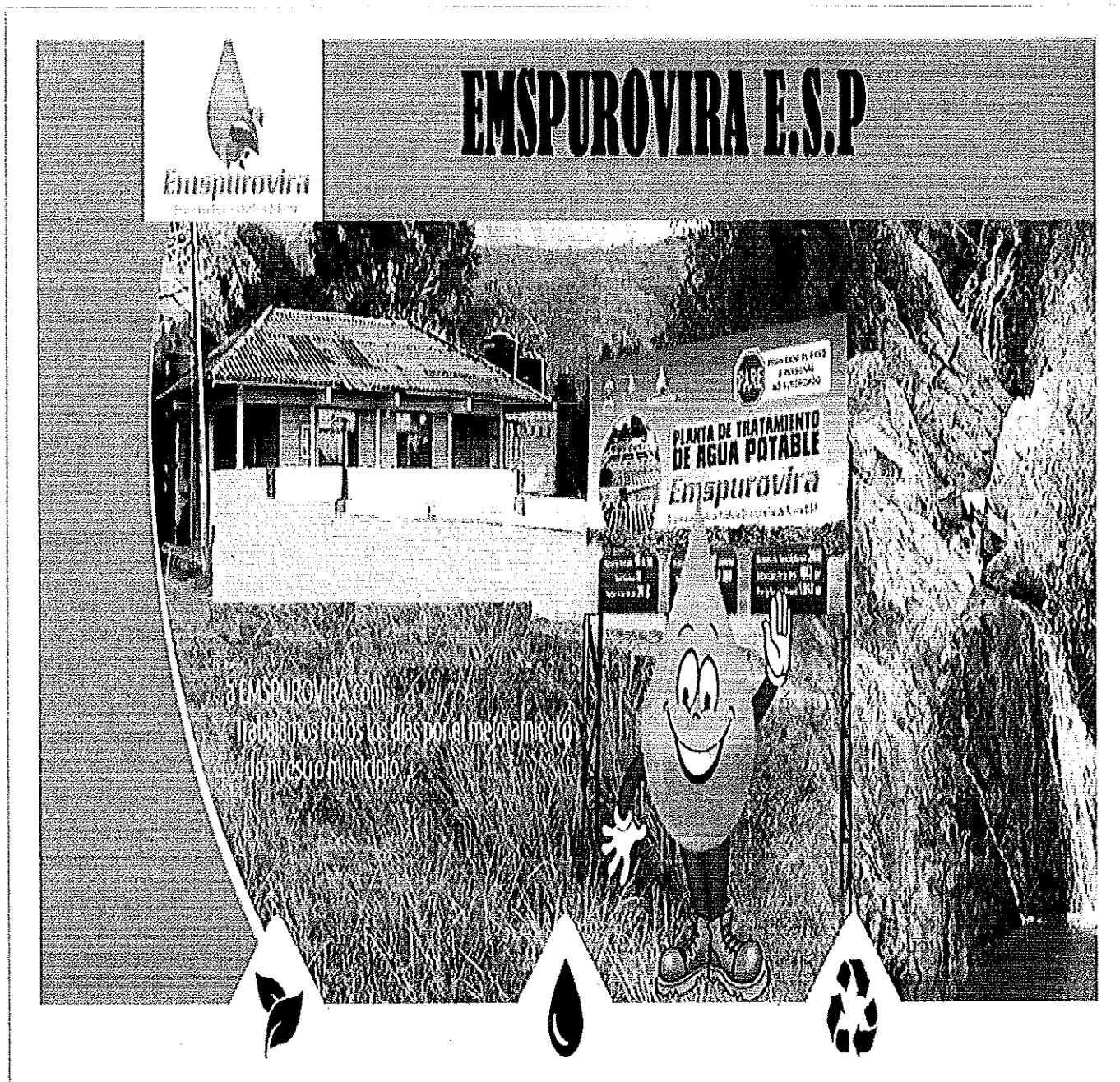
Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.

NIT:809003173-4



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO VIGENCIA 2020 EMSPUROVIRA.



"CON LA GENTE, PARA LA GENTE"

Dirección: Calle 3 No. 4 – 78 Tel: 2881138

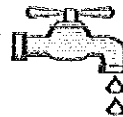
emspuroviraesp@hotmail.com



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.

NIT: 809003173-4



RESOLUCIÓN No 013

(enero 22 del 2020)

Por la cual se adopta el plan anticorrupción y atención al ciudadano para la vigencia 2020

en la empresa de servicios públicos de Rovira Tolima EMSPUROVIRA ESP.

**LA GERENTE DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ROVIRA
TOLIMA.**

En uso de sus atribuciones legales y estatutaria, y

CONSIDERANDO

Que el artículo 73 de la 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" señala que cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano.

Que mediante decreto 4637 de 2011, se crea la secretaria de transparencia del departamento administrativo de la presidencia de la república y establece dentro de sus funciones, señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial de conformidad con lo señalado en el artículo 73 de la ley 1474 de 2011, así como la metodología para diseñar e implementar los planes de acción previstos en el artículo 74 de dicha ley.

Que la secretaria de transparencia del departamento de la presidencia de la república elaboro el documento "estrategias para la construcción del plan anticorrupción y atención al ciudadano "de conformidad con lo señalado en los

"CON LA GENTE, PARA LA GENTE"

Dirección: Calle 3 No. 4 – 78 Tel: 2881138

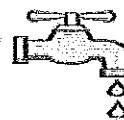
emspuroviraesp@hotmail.com



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.

NIT:809003173-4



artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011 y reglamentado por el decreto 2641 de 2012.

Que mediante la ley 1712 de 2014, "por la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional" señala el derecho a la información pública y los procedimientos para su ejercicio y garantía al acceso, de conformidad con los artículos 8,9 y 11 de la ley, reglamentado por el decreto 0103 de enero 20 de 2015.

Que, en cumplimiento de las obligaciones derivadas del mencionado documento, la empresa de servicios públicos en reunión del comité de control interno del día 22 de enero del 2020, aprobó el plan anticorrupción y de atención al ciudadano para la vigencia del año 2020, en la empresa de servicios públicos de Rovira Tolima, en el cual se definen las acciones a emprender para asegurar la efectividad de las estrategias de lucha contra la corrupción.

En mérito de los expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: adoptar en todas sus partes en el plan anticorrupción y de atención al ciudadano para la vigencia 2020, dirigido a todos los funcionarios y contratistas de la empresa de servicios públicos de Rovira Tolima en la ejecución de sus procesos, el desarrollo de sus funciones y la normatividad aplicable, en el cual forma parte integral del presente acto administrativo.

ARTÍCULO SEGUNDO: oficina en cargada, la consolidación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, estará a cargo de la gerencia de la empresa de servicios públicos de Rovira Tolima, quien además servirán de facilitador para todo el proceso de elaboración del mismo.

ARTÍCULO TERCERO: seguimiento y control, la verificación de la elaboración, de su visibilización, el seguimiento y el control a las acciones contempladas en el plan anticorrupción y de atención al ciudadano, estará a cargo de la oficina de control interno.

Parágrafo Primero: la gerencia tendrá plazo mínimo para elaborar y publicar el plan anticorrupción y de atención al ciudadano el día 31 de enero 2020.

"CON LA GENTE, PARA LA GENTE"

Dirección: Calle 3 No. 4 – 78 Tel: 2881138

emspuroviraesp@hotmail.com



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.

NIT:809003173-4



Parágrafo Segundo: el seguimiento a los riesgos de corrupción del plan a cargo de la oficina de control interno, se realizará por lo menos 3 veces al año, esto con corte a 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre de 2020.

ARTÍCULO CUARTO: ejecución, la ejecución de las acciones plasmadas en el plan anticorrupción y de atención al ciudadano, estará a cargo de los responsables del proceso.

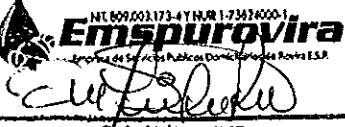
ARTÍCULO QUINTO: la oficina de control interno de la empresa de servicios públicos adelantara las investigaciones en caso de incumplimiento a la respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la ley y quejas contra los servidores de la institución.

ARTÍCULO SEXTO: publicación, el presente acto administrativo se divulgará y socializará a través de los medios de comunicación e información de la institución.

ARTÍCULO SÉPTIMO: la presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

NOTIFÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dado en Rovira a los veinte dos (22) días del mes de enero del 2020.


GERENTE

EDNA MILENA LOZANO PERDOMO
GERENTE EMSPUROVIRA

"CON LA GENTE, PARA LA GENTE"

Dirección: Calle 3 No. 4 – 78 Tel: 2881138

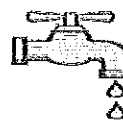
emspuroviraesp@hotmail.com



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.

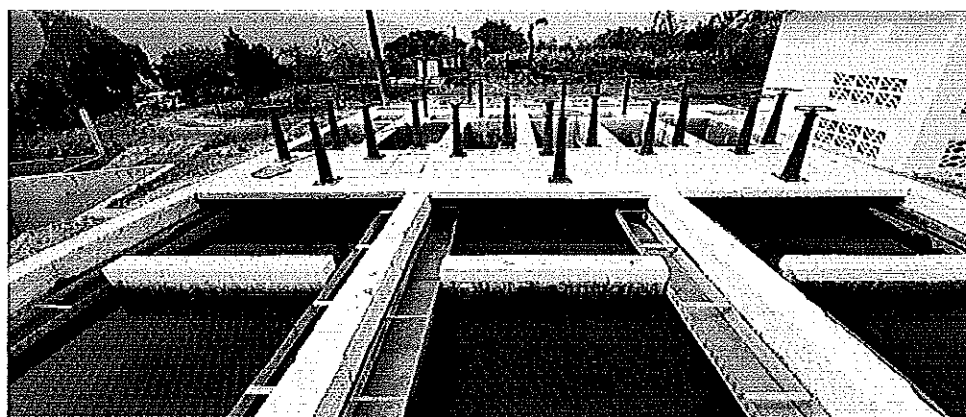
NIT:809803173-4



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2020



**EMPRESA DE SERVICIOS
PÚBLICOS DE ROVIRA TOLIMA
EMSPUROVIRA E.S.P**



ROVIRA TOLIMA 2020

"CON LA GENTE, PARA LA GENTE"

Dirección: Calle 3 No. 4 – 78 Tel: 2881138

emspuroviraesp@hotmail.com



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.

NIT:809003173-4



CONTENIDO

- 1. PRESENTACIÓN.**
- 2. OBJETIVOS.**
- 3. ALCANCE DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO.**
- 4. MARCO LEGAL.**
- 5. MARCO TEÓRICO.**
- 6. ELEMENTOS CORPORATIVOS.**
- 7. COMPONENTES.**

"CON LA GENTE, PARA LA GENTE"

Dirección: Calle 3 No. 4 – 78 Tel: 2881138

emspuroviraesp@hotmail.com



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.

NIT:809003173-4



1. PRESENTACIÓN

Con el fin de dar cumplimiento a lo estipulado en la ley 1474 de 2011, y de dar un marco de referencia para el buen gobierno, la empresa de servicios públicos domiciliarios de Rovira Tolima **EMSPUROVIRA**, establece un marco direccionador del que hacer público definiendo claramente mecanismos, herramientas y directrices básicas para la realización de una administración transparente, a través de la elaboración del presente plan anticorrupción y de atención al ciudadano.

Este plan anticorrupción y de atención al ciudadano contempla el mapa de riesgos de corrupción y las medidas anti tramites, la rendición de cuentas y finalmente los diferentes mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Teniendo en cuenta que el plan anticorrupción y de atención al ciudadano es un instrumento estratégico que permite mayor control de la entidad, para realizar a través de **EMSPUROVIRA** para orientar la entidad a la prevención de actos de corrupción y la efectividad del control de gestión. Partiendo de los parámetros establecidos por la ley este plan contiene cuatro componentes independientes los cuales serán revisados y ajustados continuamente, a través de la entidad.

1. Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo. En este componente se elabora el mapa de riesgos de corrupción de **EMSPUROVIRA** y las medidas que se establecen para mitigarlos o eliminarlos.
2. Estrategia anti tramite. Este componente reúne las acciones de racionalización de trámites de la entidad encaminadas a cerrar espacios propensos para la corrupción.
3. Rendición de cuentas. El tercer componente contiene las acciones de petición de la información y de explicaciones que busca un accionar transparente de la entidad, así como la evaluación de la gestión.
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. Este componente reúne las acciones que debe realizar la entidad para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a los ciudadanos y satisfacer sus necesidades.

La gerencia, el personal administrativo y el técnico operativo de **EMSPUROVIRA E.S.P**, reitera su compromiso con el presente documento de luchar contra la corrupción y de la misma forma invitan a sus colaboradores a trabajar mancomunadamente en esta causa teniendo como referente los principios y valores éticos, honestidad, justicia,

"CON LA GENTE, PARA LA GENTE"

Dirección: Calle 3 No. 4 – 78 Tel: 2881138

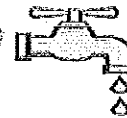
emspuroviraesp@hotmail.com



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.

NIT:809003173-4



Responsabilidad, tolerancia, respeto, compromiso, transparencia y partes interesadas; veedurías, comités de desarrollo y control social, entidades de control y vigilancia.

2. OBJETIVO GENERAL

Adoptar en la empresa de servicios públicos domiciliarios **EMSPUROVIRA** el plan anticorrupción y de atención al ciudadano, atendiendo las directrices, contempladas en el art.73 de la ley 1474 de 2011 y establecer estrategias encaminadas a la lucha contra la corrupción, previstas en el mismo para controlar y prevenir situaciones de riesgo de corrupción en los procesos de direccionamiento estratégico y en los procesos de evaluación y seguimiento.

OBJETIVO ESPECIFICO

- ♣ Identificar los riesgos de corrupción en **EMSPUORVIRA**.
- ♣ Desarrollar análisis de riesgos de corrupción en cada uno de los procesos de la empresa con el fin de determinar la probabilidad de ocurrencia o materialización de los mismos impactos o efectos para la entidad.
- ♣ Diseñar el mapa de riesgos de corrupción de **EMSPUROVIRA** y sus correspondientes medidas de amortiguamiento.
- ♣ Establecer controles, mecanismos o acciones a seguir para prevenir y corregir las causas o escenarios que puedan llegar a propiciar situaciones de riesgo de corrupción.
- ♣ Establecer acciones de racionalización de trámites de la entidad.
- ♣ Identificar los diferentes mecanismos de rendición de cuentas en la empresa.
- ♣ Garantizar acciones de mejoramiento en la atención al ciudadano.

3. ALACANCE DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y TENCION AL CIUDADANO.

En el actual plan anticorrupción y atención al ciudadano se le deberá dar estricto cumplimiento por parte de la distinguida junta directiva y gerente de **EMSPUROVIRA**, el personal administrativo y operativo, en misión y demás

"CON LA GENTE, PARA LA GENTE"

Dirección: Calle 3 No. 4 – 78 Tel: 2881138

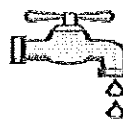
emspuroviraesp@hotmail.com



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.

NIT:809803173-4



Colaboradores de los procesos de direccionamiento estratégico, procesos misionales, procesos de evaluación, seguimiento y mejora.

4. MARCO LEGAL.

- ♣ **Ley 80 de 1993:** por la cual se expide el estatuto general de contratación de la administración pública. En su articulado establece causales de inhabilidad e incompatibilidad para participar en licitaciones o concursos para contratar con el estado, adicionalmente también se establece la responsabilidad patrimonial por parte de los funcionarios y se consagra la acción de repetición.
- ♣ **Constitución política de Colombia.**
- ♣ **Ley 87 de 1993:** sistema nacional de control interno.
- ♣ **Ley 795 de 2003:** por la cual se dictan normas orgánicas en materia de presupuesto, responsabilidad y transparencia fiscal y se dictan otras disposiciones.
- ♣ **Ley 819 de 2003,** por el cual se dictan normas orgánicas en materia de presupuesto, responsabilidad y transparencia fiscal y se dictan otras disposiciones.
- ♣ **Ley 90 del 1995,** normas para preservar la moralidad en la administración pública.
- ♣ **Ley 489 de 1998,** artículo 32, democratización de la administración pública.
- ♣ **Ley 909 de 2004,** por el cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones.
- ♣ **Ley 599 de 2000,** (código penal), ley 1150 de 2007, dicta medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con recursos públicos.
- ♣ **Ley 1474 de 2011,** por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción, actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- ♣ **Ley 1437 de 2011,** artículos 67, 68 y 69 código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo, ley 1474 de 2011, dictan normas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y efectividad del control de la gestión pública.
- ♣ **Decreto 4567 de 2011,** por el cual se reglamenta parcialmente la ley 909 de 2004 y decreto ley 770 de 2005.
- ♣ **Ley 1712 de 2014,** por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho al acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones.
- ♣ **Decreto nacional 1599 de 2005:** adopta el modelo estándar de control interno para el estado colombiano.
- ♣ **Decreto 4485 de 2009,** por medio del cual se adopta la actualización de la norma técnica de calidad en la gestión pública.

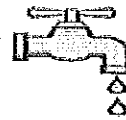
"CON LA GENTE, PARA LA GENTE"

Dirección: Calle 3 No. 4 – 78 Tel: 2881138

emspuroviraesp@hotmail.com



Emspurovira



Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.

NIT:809003173-4

- ◊ Decreto 4632 de 2011, reglamenta comisión nacional para la moralización y comisión nacional ciudadana para la lucha contra la corrupción, decreto 0019 de 2012, normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública.
- ◊ Resolución número 065 de 13 de septiembre de 2008, por el cual se adopta el código de ética de la empresa prestadora de los servicios públicos domiciliarios de Rovira **EMSPUROVIRA**.

4 MARCO TEORICO.

La corrupción es el mal uso del poder para así conseguir una ventaja ilegítima, generalmente de forma secreta y privada. En contraprestación a la corrupción se encuentra la transparencia; por tal motivo podemos inferir sobre el nivel de corrupción o de transparencia de una entidad, municipio, departamento o estado.

OBJETIVOS DE LA LEY ANTICORRUPCIÓN.

- ◊ Mejorar los niveles de transparencia en las gestiones de la administración pública general.
- ◊ Disminuir el accionar de los corruptos, la falta de sanción a los actos de corrupción, posibilita una percepción de garantía de impunidad que incentiva la comisión de conductas corruptas.
- ◊ Atender las principales causas que generan corrupción.
- ◊ Cerrar los espacios que se abren los corruptos para usar la ley a su favor, en este marco se ha identificado que una de las principales actividades para apropiarse de los recursos públicos es a través de la contratación.
- ◊ Incentivar el compromiso de algunos actores diferentes al sector público para enfrentar y romper el accionar corrupto desde la ciudadanía en general.
- ◊ Adecuar el marco normativo colombiano a los estándares de los instrumentos internacionales.

5. ELEMENTOS CORPORATIVOS.

MISIÓN INSTITUCIONAL

Como empresa industrial y comercial del estado, estamos creados para “garantizar al cliente la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y

“CON LA GENTE, PARA LA GENTE”

Dirección: Calle 3 No. 4 – 78 Tel: 2881138

emspuroviraesp@hotmail.com



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.

NIT:809003173-4



aseo, con la calidad exigida por la normatividad vigente con eficiencia, continuidad, tecnología y gran compromiso de su talento humano”

VISIÓN INSTITUCIONAL.

Se orienta a que la empresa de servicios públicos domiciliarios de Rovira Tolima **EMSPUROVIRA E.S.P** será la empresa líder de la región en la prestación de los servicios públicos domiciliarios con compromiso social, lo que le permitirá trascender y ser considerada entre las empresas competitivas de su género con el texto departamental y nacional.

POLÍTICA INSTITUCIONAL

La empresa de servicios públicos domiciliarios de Rovira **TOLIMA EMSPUROVIRA E.S.P** basada en su trayectoria y amplia experiencia en la prestación de los servicios públicos domiciliarios, está comprometida con sus usuarios a entregarles servicios competitivos que cumplan con las especificaciones requeridas, ofreciendo confiabilidad y garantizando la prestación de nuestros servicios.

Le ofrecemos a nuestro equipo de trabajo un ambiente sano, de continuo crecimiento, con el fin de crear una cultura de calidad que se refleje en la satisfacción de nuestros clientes y en la productividad de nuestra empresa, garantizando nuestra permanencia en la prestación del servicio.

PRINCIPIOS

- ❖ Respeto Por La Dignidad Humana
- ❖ Buena Fe
- ❖ Autocontrol
- ❖ Autorregulación
- ❖ Autogestión

VALORES INSTITUCIONALES

Los valores básicos que guían la conducta y las actividades de los servidores de **EMSPUORVIRA** para el logro de la misión y objetivos de la entidad son:

“CON LA GENTE, PARA LA GENTE”

Dirección: Calle 3 No. 4 – 78 Tel: 2881138

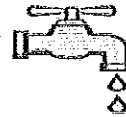
emspuroviraesp@hotmail.com



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.

NIT: 809003173-4



LIBERTAD: disposición natural del hombre a hacer lo que él decida, para su propio bienestar, el de los demás y el de la sociedad en general, materializando su condición de sujeto moral y autónomo.

HONESTIDAD: es el valor que mueve al hombre a actuar con rectitud, honradez y veracidad en todos y cada uno de los actos de vida, a preceder de acuerdo con las reglas y valores aceptados por la sociedad como buenos principios.

JUSTICIA: equilibrio que se establece entre causa y efecto, entre una acción y sus resultados, en desarrollo de principios de igualdad y dignidad que garantizan a cada cual lo que necesita y requiere para desarrollarse como sujeto autónomo y digno.

RESPONSABILIDAD: es la capacidad de reconocer y aceptar las consecuencias de las decisiones tomadas libremente. Es la obligación moral cumplir con el deber asignado aportando lo mejor de sí mismo.

TOLERANCIA: respetar y aceptar las actitudes y comportamientos individuales, sociales o institucionales, entendiendo las diferentes opiniones y posiciones de cada uno, aun cuando no se compartan.

RESPETO: es el valor fundamental para la convivencia social, respetar es estimar y considerar los derechos propios y de los demás, valorando las cualidades de los otros y el medio que nos rodea.

COMPROMISO: deber del servidor público de participar activamente para el logro de la misión institucional de manera constante y responsable, entregando lo mejor de sí mismo.

TRANSPARENCIA: es el cumplimiento de quehacer como servidor público de conformidad con las labores y obligaciones a los que se ha comprometido con la empresa y la sociedad.

SOLIDARIDAD: es actuar en unión, sintiendo como propias causas, intereses y responsabilidades de otros, de manera desinteresada y oportuna, expresando un alto grado de integración, estabilidad interna, adhesión ilimitada y total a una causa, situación o circunstancia, que implica asumir y compartir por ella beneficios y riesgos.

6. COMPONENTES DEL PLAN.

PRIMER COMPONENTE

Estrategia para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.

"CON LA GENTE, PARA LA GENTE"

Dirección: Calle 3 No. 4 – 78 Tel: 2881138

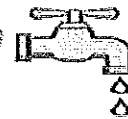
ernspuroviraesp@hotmail.com



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.

NIT: 809003173-4



1. METODOLOGÍA.

- ✓ La empresa de servicios públicos domiciliarios de Rovira, **EMSPUROVIRA** ha determinado los criterios contenidos en la ley 1474 de 2011 referente a la elaboración e implementación del plan de riesgos de la entidad, para su realización se utilizó la metodología implementada en el mapa de riesgos institucional, el cual está integrado por los siguientes componentes.
 - ◊ **Contexto Estratégico:** se basa en la identificación de las características internas y la situación externa de la empresa que impactan positiva o negativamente en el logro de los objetivos anticorrupción.
 - ◊ **Identificación Del Riesgo:** caracterización de los eventos potenciales, internos o externos a la entidad, que generan riesgo de corrupción ocasionando el posible incumplimiento de la misión institucional.
 - ◊ **Valoración Del Riesgo:** se valoran los riesgos estableciendo los controles preventivos o correctivos de acuerdo a su ocurrencia.
 - ◊ **Implementación De Políticas Para La Administración De Riesgo:** estableciendo las acciones, estrategias y mecanismos necesarios que permitan prevenir la ocurrencia del riesgo o mitiguen al impacto de los mismos.

2. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN DE ACUERDO A LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADOPTADOS EN EMPSUROVIRA.

➤ **Direccionamiento Estratégico:**

- ◊ Concentración de autoridad.
- ◊ Ausencia de canales de comunicación.
- ◊ Clientelismo.

➤ **Financiero y de presupuesto:**

- ◊ Inclusión de gastos no autorizados.
- ◊ Efectuar rubros que no corresponden con el objeto del gasto en beneficio propio o a cambio de una retribución económica.
- ◊ Inversiones de dineros públicos en entidades de dudosa solidez.
- ◊ Financiera, a cambio de beneficios indebidos para servidores públicos encargados de su administración.
- ◊ Archivos contables con vacíos de información.

"CON LA GENTE, PARA LA GENTE"

Dirección: Calle 3 No. 4 – 78 Tel: 2881138

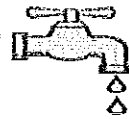
emspuroviraesp@hotmail.com



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.

NIT: 809003173-4



➤ **De Información Y Documentación.**

- ◊ Sistema de información susceptible de manipulación o adulteración.
- ◊ Deficiencias en el manejo documental de archivo.
- ◊ Ocultar a la ciudadanía la información considerada como pública.

➤ **De Trámites Y Servicios.**

- ◊ Falta de información sobre el estado del proceso del trámite al interior de la entidad.
- ◊ Concusión: cobro por realización del trámite.
- ◊ Tráfico de influencias.

➤ **De Investigación Y Sanción.**

- ◊ Desconocimiento de la ley, mediante interpretaciones subjetivas de las normas vigentes para evitar o postergar su aplicación.
- ◊ Exceder las facultades legales en los fallos.
- ◊ Soborno.

➤ **De Contratación.**

- ◊ Debilidad en el proceso contractual.
- ◊ Ausencia de la labor de supervisión del objeto contractual.

3. ESTRATEGIA DE MITIGACIÓN DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

- ◊ Se fortalecerá el sistema de control interno y de gestión de calidad de la entidad.
- ◊ Se realizará medición permanente de indicadores con el fin de tomar decisiones basadas en resultados y no en suposiciones.
- ◊ Se estimularán los canales de participación y atención al ciudadano permitiendo que el usuario presente sus quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, si ese fuera el caso.
- ◊ Se actualizará de manera frecuente a través de la página web de la empresa, los planes, proyectos y resoluciones adoptadas por **EMSPUROVIRA**, para que sea la ciudadanía la que los conozca y pueda opinar y hacer sugerencias sobre los mismos.

"CON LA GENTE, PARA LA GENTE"

Dirección: Calle 3 No. 4 – 78 Tel: 2881138

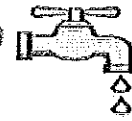
emspuroviraesp@hotmail.com



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.

RIT. 509603173-4



- ◊ Se garantizará que todos los proyectos contractuales se publiquen oportunamente en la página web, se mantendrá actualizado en el mapa de riesgos de corrupción, sus causas y políticas de manejo.
- ◊ Apertura mensual correspondiente al buzón de quejas y sugerencias de la entidad.

Adopción total del modelo estándar de control interno MECI en la empresa de servicios públicos de Rovira Tolima **EMSPUROVIRA**.

SEGUNDO COMPONENTE

ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

Partiendo de que **EMSPUROVIRA** a la fecha no cuenta con un manual de trámites y servicios, se dará paso a la elaboración de un plan de mejoramiento donde se especifiquen los siguientes conceptos con el fin de mejoramiento donde se especifiquen los siguientes conceptos con el fin de perfeccionar, racionalizar y optimizar los trámites y servicios de la entidad.

- ◊ Procedimientos administrativos.
- ◊ Modificación de regulaciones.
- ◊ Supresión de trámites innecesarios.
- ◊ Inventario de trámites.
- ◊ Registro en el sistema único de información de tramites **SUIT**.

Luego de terminar específicamente esos conceptos dentro de un manual de trámites y servicios se dará paso a la elaboración de la estrategia antitrámites para **EMPSUROVIRA**.

TERCER COMPONENTE

RENDICIÓN DE CUENTAS

La rendición de cuentas de **EMSPUROVIRA** implica un proceso permanente y continuo que genera espacios de diálogo entre la entidad y los ciudadanos en cumplimiento de los

"CON LA GENTE, PARA LA GENTE"

Dirección: Calle 3 No. 4 – 78 Tel: 2881138

emspuroviraesp@hotmail.com



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.

NIT: 869903173-4



principios constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficiencia, eficacia y participación en el manejo de los recursos públicos.

Dentro de los principales mecanismos y canales de comunicación con el usuario se plantean las siguientes metas para mejorar la capacidad de diálogo y recepción de opiniones de la ciudadanía:

- ◊ Se publicará la rendición de cuentas anual en el espacio público de la página web de la empresa.
- ◊ Teniendo en cuenta que **EMSPUROVIRA** cuenta con un buzón de quejas y sugerencias en la sede administrativa, se dará paso a la instalación de estos buzones en las diferentes infraestructuras a cargo de la entidad.
- ◊ Recepcionar las preguntas registradas por la ciudadanía, organizaciones, entidades y órganos de control a través de los diferentes medios de contrato para su debido trámite y correspondiente respuesta.

CUARTO COMPONENTE.

MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

ESTRATEGIAS DE DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO.

La empresa de servicios públicos domiciliarios de Rovira Tolima **EMSPUORVIRA**, buscando mejorar la calidad y accesibilidad de los tramites y para satisfacer las necesidades de la ciudadanía, cuenta con un espacio públicos dentro de la página web de la empresa de servicios públicos de Rovira Tolima a través del link:

<http://www.emspurovira.com/>

La cual se actualizará continuamente publicando los programas, trámites y servicios que presta la entidad para una mayor información al ciudadano.

Se pondrá a disposición del ciudadano un formato de encuesta de percepción del servicio prestado por la entidad, en el cual los usuarios podrán opinar sobre la orientación, atención, trámites y servicios que presta la entidad.

"CON LA GENTE, PARA LA GENTE"

Dirección: Calle 3 No. 4 – 78 Tel: 2881138

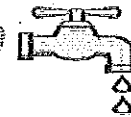
emspuroviraesp@hotmail.com



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.

NIT: 809003173-4



ESTRATEGIA PARA AFIANZAR CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS

- ◊ En cada dependencia se fortalecerá la atención al ciudadano para promover una información veraz y oportuna, de forma presencial, virtual y vía telefónica.
- ◊ Fundar relaciones de respeto y fortalecer siempre la imagen institucional ante el ciudadano.
- ◊ Brindar pronta respuesta y soluciones a las inquietudes de los usuarios a través del comité de control interno constituido en **EMSPUROVIRA**.

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION Y MEDIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS.

En cuanto que se requiere identificar un conjunto sistemático de riesgos que por sus características puedan asociar prácticas corruptas asociadas a cada uno de los procesos y procedimientos desarrollados en la empresa de servicios públicos de Rovira Tolima EMSPUROVIRA; se toma como referencia el documento orientador “estrategias para la corrupción y atención al ciudadano, el cual define el riesgo como “ toda posibilidad de que por acción u omisión mediante el uso del poder , de los recursos o de la información, se lesione los intereses de una entidad y en consecuencia del estado para la obtención de un beneficio particular.

Con el objetivo de fortalecer la administración del riesgo en la empresa de servicios públicos de Rovira Tolima EMSPUROVIRA E.S.P se han venido implementando estrategias para todas las dependencias involucrando una generación de alertas tempranas de identificación valoración y monitoreo de los riesgos que están a cargo de cada una de las dependencias de la empresa.

“CON LA GENTE, PARA LA GENTE”

Dirección: Calle 3 No. 4 – 78 Tel: 2881138

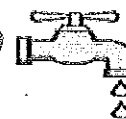
emspuroviraesp@hotmail.com



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.

Tel: 2881138



ESTRATEGIA DE FORTALECIMIENTO DE CANALES DE ATENCIÓN.

EMSPUROVIRA permite a los usuarios la prestación de peticiones, quejas o reclamos a través de diferentes canales, de la siguiente manera.

MEDIO ESCRITO: las solicitudes se podrán presentar de manera escrita para lo cual deberán contener como mínimo: nombre y apellidos del solicitante, dirección de correspondencia o correo electrónico como contacto, objeto de la solicitud y relación de documentos que soporten la evidencia o fundamento de la situación descrita.

BUZONES PQR: se convierten en un canal de interacción entre el ciudadano y

EMSPUROVIRA, por lo cual se instalarán nuevos buzones que permitan mayor acceso

PROCESO	RIESGO	TOTAL
ATENCION AL USUARIO	el no dar respuesta en los tiempos determinados a las peticiones quejas y reclamos de los usuarios.	1
TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	perdida de la información publica reservada o calificada	1
ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS	beneficiar a un oferente por incumplimientos legales en la elaboración estudios previos, pliegos de condiciones o invitaciones a ofertar de un proceso de contratación.	1
DIVISION FINANCIERA	efectuar un pago a una persona natural o jurídica que no corresponda por vacíos de información en la ejecución de la cadena presupuestal y otros pagos.	1
AREA OPERATIVA	coordinación inadecuada en lo direccionado y lo ejecutado en el área de trabajo.	1
CONTRATACION	contratación de personal sin cumplir con los requisitos legales	1
TALENTO HUMANO	trafico de influencias durante la selección de personal	1
TOTAL		7

y comodidad para que el usuario presente su solicitud.

PRESENCIAL: las solicitudes podrán hacerse directamente en la oficina ubicada en la calle 3 número 4-92 barrió centro de Rovira Tolima, contando en un horario de atención al público de martes a viernes de 7:00 am a 12:30 pm y de 2:00 pm a 6 pm y los días sábados de 8:00 am a 2 pm jornada continua.

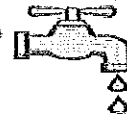
"CON LA GENTE, PARA LA GENTE"

Dirección: Calle 3 No. 4 – 78 Tel: 2881138

emspuroviraesp@hotmail.com



Emspurovira



Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.

NIIF: 809003173-4

MEDIO TELEFÓNICO: el usuario podrá contactar con la línea directa de atención al ciudadano en la ciudad de Rovira Tolima No 2881138.

CORREO ELECTRÓNICO: se podrá canalizar los requerimientos o solicitudes por este medio a través del correo electrónico emspuroviraesp@hotmail.com.

"CON LA GENTE, PARA LA GENTE"

Dirección: Calle 3 No. 4 – 78 Tel: 2881138

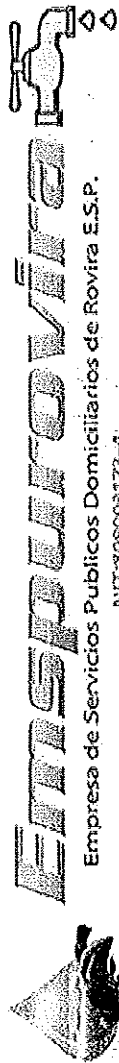
emspuroviraesp@hotmail.com

MAPA DE RIESGOS EMPUROVIRA E.S.P.

RIESGO	IMPACTO	PROBABILIDAD	CAUSAS	MANEJO DE RIESGO	RESPONSABLES
DESCONOCIMIENTO DEL PLAN ESTRATÉGICO	Bajo	baja	- Plan estratégico - Acciones preventivas y correctiva. - Plan de acción. - Mejoramiento continuo de procesos. - Apoyo al fortalecimiento institucional. - Manual de procedimientos.	- Socialización del plan estratégico. - Manejo de acciones preventivas y correctivas. - Aplicación del plan de acción. - Socialización. - Capacitación del clima laboral y cultura organizacional. - Aplicación del manual de procedimiento.	- Alta dirección - Oficina administrativa - Dueños de procesos.
	Alto	medida	- Plan estratégico. - Presupuesto. - Planes de acción.	- Capacitación y socialización del plan estratégico. - Aplicación del presupuesto.	- Alta dirección. - Área administrativa.
"CON LA GENTE, PARA LA GENTE"					

Dirección: Calle 3 No. 4 - 78 Tel: 2881138

empuroviraesp@hotmail.com



Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.

NIT 309003173-4

				• Aplicación de los planes de acción • Aplicación de indicadores. • Cumplimiento del centro del registro de documentos.	• Área financiera.	
MAL MANEJO DE LA INFORMACIÓN	Bajo	Media	• Antivirus • Backup • Mantenimiento permanente de equipos. • Estandarización de software y hardware. • Archivos actualizados.	Medio	• Capacitación • Talleres. • Entrenamiento. • Unificación de criterios para equipos • Actualización de los archivos.	• Área administrativa. • Dueños de procesos.
INSATISFACCIÓN DEL CLIENTE.	Alto	Baja	• Manual clima organizacional. • Manual de bienestar laboral. • Código de ética. • Encuestas de opinión.	Medio	• Aplicación manual clima organizacional. • Aplicación del manual de bienestar social laboral. • Aplicación del código de ética • Elaboración de encuestas de opinión.	• Alta dirección • Área administrativa. • Dueños de proceso.

"CON LA GENTE, PARA LA GENTE"

Dirección: Calle 3 No. 4 - 78 Tel: 2881138

emspuroviraesp@hotmail.com



Emispurovira
Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.
NIT: 800005173-E

	Alto	Bajo	Bajo	Alta dirección
AMENAZA INSTITUCIONAL		• Clima organizacional • Planes y programas • Lineamientos técnicos. • Imagen institucional • controles y garantías. • informes y comunicación pública.	• Capacitación • Aplicación de planes y programas. • Aplicación de los lineamientos técnicos. • Capacitación. • Manejo del orden público. • Aplicación de autoridades de calidad. • Información y comunicación con otras entidades.	• Alta dirección • Área administrativa.
PERDIDA DE LA IMAGEN Y CREDIBILIDAD INSTITUCIONAL.	Alto	Bajo	Bajo	Alta dirección
		• Manual clima organizacional. • Código de ética. • Planes y programas. • Lineamientos técnicos. • Imagen institucional. • Controles y garantías.	• Aplicación del manual de clima organizacional. • Aplicación código de ética. • Aplicación de los planes y programas. • Aplicación de los lineamientos técnicos. • Capacitación	• Alta dirección • Área administrativa.

"CON LA GENTE, PARA LA GENTE"

Dirección: Calle 3 No. 4 - 78 Tel: 2881138

emspuroviraesp@hotmail.com

				Manejo del orden público.	- Área administrativa. - Dueños de procesos.
DESCONOCIMIENTO DE LAS NORMAS Y JURISPRUDENCIAS.	Alto	Baja	Nomograma desactualizado	Medio	Capacitación
INADECUADA APLICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS.	Alto	Bajo	- Plan estratégico. - Manual de procedimientos. - Plan de acción. - Indicadores de gestión.	Medio	- Aplicación del plan estratégico. - Aplicación del manual de procedimientos. - Aplicación de los planes de acción. - Aplicación de indicadores de gestión. - Cumplimiento del control del registro documental.
INDICADORES DE GESTIÓN INADECUADOS	Alto	Bajo	- Plan estratégico - Plan de acción - Indicadores de gestión. - Circulares directivas y gerenciales - información	Medio	- aplicación del plan estratégico - aplicación de los planes de acción - aplicación de los indicadores de gestión
					- Área administrativa. - Dueños de los procesos.

"CON LA GENTE, PARA LA GENTE"

Dirección: Calle 3 No. 4 - 78 Tel: 2881138

empuroviraesp@hotmail.com

INADECUADO MANEJO DEL CLIMA LABORAL	Alto	Bajo	Medio	• divulgación de las circulares directivas y gerenciales. • Actualización de la información.	• Socialización de planes estratégicos. • Socialización de informes y comunicaciones. • Socialización de planes estratégicos. • Socialización de informes y comunicaciones. • Socialización de planes y programas para el fortalecimiento institucional. • Aplicaciones periódicas de encuestas al cliente interno y externo.	• Alta dirección • Área administrativa.
DESARTICULACIÓN DE DEPENDENCIAS	Alto	Bajo	Medio	• Plan estratégico • Directrices y mecanismos para el mejoramiento continuo de los procesos. • Esquema general de ejecución y administración de programas de apoyo al fortalecimiento institucional. • Encuestas	• Socializar y divulgar el mapa organizacional.	• Área administrativa

"CON LA GENTE, PARA LA GENTE"

Dirección: Calle 3 No. 4 - 78 Tel: 2881138

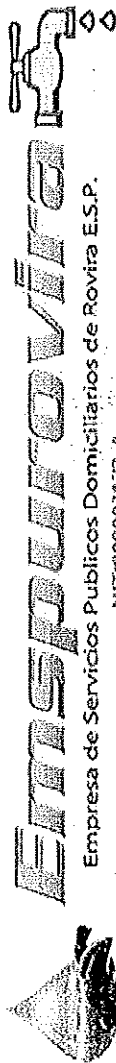
emspuroviraesp@hotmail.com

DESARTICULACIÓN DEL CONTEXTO FUNCIONAL EN RELACIÓN CON LOS PROCESOS.	Alto	Bajo	Manual de procedimientos.	- Divulgación mapa de procesos. - Aplicación manual de procedimientos.
		Medio	- Mapa de procesos - Caracterización de procesos. - Procedimientos.	- Divulgación mapa de procesos. - Divulgación y socialización de caracterización de procesos. - Divulgación y socialización de caracterización de procedimientos.
				- Área administrativa. - Dueños de procesos.
INADECUADA APLICACIÓN AL PROCESO DE SELECCIÓN DEL PERSONAL	Alto	Bajo	- Política de personal. - Proceso de vinculación. - Manual de funciones. - Código de ética.	- Divulgar la política de personal. - Aplicar técnicas de selección de personal. - Conocimiento del perfil del cargo en relación a la misión institucional.
		Medio		- Área administrativa. - Dueños de procesos.
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS INOPORTUNOS.	Alto	Bajo	- Plan estratégico - Procedimiento de contratación	Conocimiento del plan estratégico.
		Medio		- Alto dirección - Área administrativa

"CON LA GENTE, PARA LA GENTE"

Dirección: Calle 3 No. 4 - 78 Tel: 2881738

emspuroviraesp@hotmail.com



Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.

NIT 309003173-4

		- Presupuesto - Inventarios	- Aplicación procedimiento de contratación. - Conocimiento del plan financiero. - Conocimiento de existencias de bienes y servicios.	Dueños de procesos.
TRAMITOLOGÍA DE CUENTA	Alto	Bajo	- Procedimientos - Indicadores - Registro y documentos	- Medio - Área financiera
PRESENCIA DE EVENTOS ADVERSOS	Alto	Bajo	- Acciones preventivas y correctivas - Manual de inducción - Comunicación - Auditoría.	- Medio - Alta dirección - Área administrativa. - Dueños de procesos
DISCONTINUIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.	Alto	Bajo	- plan de acción - cronogramas - circulares directivas gerenciales.	- Medio - Área administrativa. - Dueños de procesos.

"CON LA GENTE, PARA LA GENTE"

Dirección: Calle 3 No. 4 - 78 Tel: 2881138

emspuroviraesp@hotmail.com

EQUIPOS TECNOLÓGICOS OBSOLETOS	Alto		Bajo		Bajo		Divulgación de circulares directivas y gerenciales.		Actualización de la información.		Cumplimiento cronograma de mantenimiento		Llevar hoja de vida de los equipos		Cumplimiento de acta de verificación.		Cumplimiento del control del registro de documentos		acciones correctivas y preventivas		Compartir el riesgo con empresas especializadas		Área administrativa		Duelos de procesos.	
	Información		Cronograma de mantenimiento		Hoja de vida de los equipos		Actas de verificación.		Registros y documentos.		Planes de mejoramiento		Empresas especializadas													



GERENTE

EDNA MILENA LOZANO PERDOMO
GERENTE EMSPUROVIRA
"CON LA GENTE, PARA LA GENTE"

Dirección: Calle 3 No. 4 - 78 Tel: 2881138

emspuroviraesp@hotmail.com