	SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN DE LA CALIDAD	CÓDIGO	
	GESTIÓN MECI CALIDAD	VERSIÓN	
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

EMSET SA ESP

MARZO 2016

	SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN DE LA CALIDAD	CÓDIGO	
	GESTIÓN MECI CALIDAD	VERSIÓN	
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016- EMSET SA-ESP

INTRODUCCIÓN.

La Empresa de Servicios Públicos de Tauramena Casanare EMSET SA –ESP, en aras de fortalecer el trabajo institucional y de dar un marco de referencia para el buen gobierno de nuestra Empresa, apoyados en la expedición de la Ley 1474 de 2011 denominada el Estatuto Anticorrupción el cual establece que todas las entidades públicas del país y especialmente aquellas, que como la E.S.P del Municipio de Tauramena Casanare, están encargadas de velar por la protección del tesoro público y por el correcto proceder de la función pública, promueve la construcción de un plan que mitigue el fenómeno de la corrupción, contribuyendo así al trabajo mancomunado por el bienestar de la comunidad que puede verse afectada directa e indirectamente, generando de esta manera un ambiente de autorregulación, autogestión y mejora continua de los procesos en cumplimiento de lo establecido en el artículo 73 de la ley 1474 de 2011, por medio de la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de los actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública

De igual manera, lo dispuesto en el Decreto 2641 de 2012 que la reglamenta el cual expresa: “Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, que complementara entre otras, el mapa de riesgos de la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti tramite y los mecanismos para mejorar la atención al Usuario.


La Empresa de Servicios Públicos EMSET SA-ESP, desarrolla el presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para dar cumplimiento a la normatividad anteriormente mencionada y desarrollo de las normas de orden Constitucional.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios EMSET SA ESP conforme lo establece la ley 1474 de 2011 o Estatuto Anticorrupción, el Decreto 2641 de 2012 de conformidad con los principios establecidos en la Constitución Política y las demás normas vigentes .

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

	SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN DE LA CALIDAD	CÓDIGO	
	GESTIÓN MECI CALIDAD	VERSIÓN	
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	

*Aportar a la transformación de condiciones estructurales y funcionales que han propiciado el crecimiento del flagelo de la corrupción, habilitando un escenario institucional adecuado para la adopción de estrategias concretas en materia de lucha contra la corrupción que orienten la gestión hacia la eficiencia y la transparencia.

* Identificar las causas que provocan las debilidades en los procesos administrativos.

*Promover estrategias orientadas a la prevención y disminución de actos de corrupción en articulación con las instituciones públicas, la empresa privada, la ciudadanía, los medios de comunicación y las organizaciones de la sociedad civil.

*Generar mecanismos que permitan mejorar la atención al usuario.

MISIÓN


La Empresa de Servicios Públicos de Tauramena EMSET SA-ESP, busca Brindar los servicios de su competencia, con calidad, oportunidad y equidad, bajo principios de honestidad, transparencia y conocimiento, buscando satisfacer las necesidades locales con calidad, tecnología, preservación ambiental y uso eficiente y responsable de los recursos públicos y naturales, garantizando un desarrollo sostenible e integral que contribuya al mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos.

VISIÓN

La Empresa de Servicios Públicos de Tauramena EMSET SA-ESP en 2020 será una empresa modelo de desarrollo social equitativo, cultural y político, que contribuya al desarrollo del municipio con inversión pública y social ; con un equipo de talento humano capacitado, en valores y principios éticos , morales y un alto sentido de pertenencia y compromiso hacia la empresa y la comunidad.

MARCO NORMATIVO

Constitución Política de Colombia: En el marco de la constitución e 1991 se consagraron principios para la lucha contra la corrupción administrativa en Colombia. De igual forma dio gran importancia a la participación de la ciudadanía en el control de la gestión pública y estableció la responsabilidad patrimonial de los servidores públicos.

	SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN DE LA CALIDAD	CÓDIGO	
	GESTIÓN MECI CALIDAD	VERSIÓN	
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	

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.

Ley 87 de 1993: La cual se establecen normas para el ejercicio del control interno de las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.

Ley 489 de 1998: Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones. Amplia el campo de acción del decreto ley 128 de 1976 en cuanto al tema de inhabilidades e incompatibilidades, incluyendo a las empresas oficiales de servicios públicos domiciliarios

Ley 734 de 2002: Por la cual se expide el Código Único Disciplinario. En dicho código se contemplan como faltas disciplinarias las acciones u omisiones que lleven a incumplir los deberes del servidor público, a la extralimitación en el ejercicio de sus derechos y funciones, a incumplir las normas sobre prohibiciones; también se contempla el régimen de inhabilidades e incompatibilidades, así como impedimentos y conflicto de intereses, sin que haya amparo en causal de exclusión de responsabilidad de acuerdo con lo establecido en la misma ley.

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 909 de 2004: Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones.


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 2641 de 2012: Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

Decreto 19 de 2012: Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Decreto 943 de 2014: Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno – MECI.

ALCANCE

	SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN DE LA CALIDAD	CÓDIGO	
	GESTIÓN MECI CALIDAD	VERSIÓN	
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	

Este documento “Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana” aplica para todos los funcionarios y contratistas de LA Empresa de Servicios Públicos EMSET.SA-ESP, en la ejecución de sus procesos, el desarrollo de sus funciones y la normatividad aplicable.


COMPONENTES

1- MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION Y MEDIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS

Dado que se requiere de manera general 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 Tauramena EMSET SA-ESP; se toma como referencia el documento orientador “Estrategias para la Corrupción y de 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.

TABLA DE DESCRIPCION DE RIESGOS DE CORRUPCION.

Proceso	Riesgo	Total
Adquisición 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
División Financiera	Efectuar certificados de disponibilidad y registros presupuestales por un rubro presupuestal que no corresponda en la ejecución de la cadena presupuestal	2
	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	
División Operativa	Coordinación incorrecta en lo direccionado y lo ejecutado en campo.	1
Oficina Jurídica	Deficiencia en el momento de revisar y aprobar documentos jurídicos.	1
	Contratación del personal sin ello de los requisitos legales	2

	SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN DE LA CALIDAD	CÓDIGO	
	GESTIÓN MECI CALIDAD	VERSIÓN	
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	

Talento Humano	Trafico de influencias durante la selección de personal.	
Atención al Usuario	No responder a tiempo las peticiones quejas y reclamos de los usuarios. Uso indebido de la información Sistema de información vulnerable	2
Tecnologías de Información y	Hurto, Perdida o fuga de Información pública reservada o clasificada.	1
TOTAL		10


Con el objetivo de fortalecer la administración del riesgo en la Empresa de Servicios Públicos de Tauramena EMSET SA ESP, a partir de 2016 se ha venido definiendo una estrategia para todas las dependencias, en la cual se incluye la generación de alertas tempranas para la identificación, análisis, valoración, manejo y monitoreo de los riesgos que que están a cargo de cada una de las dependencias asociados al proceso en el cual participan.

Adicionalmente, desde la Oficina de Gerencia se realiza seguimiento a las diferentes dependencias a través de Juntas de Trabajo y establecimiento periódico de tareas y seguimiento de las mismas que sirven para evaluar la aplicación de la Política para la Administración del Riesgo de la Entidad.

A partir de los riesgos identificados, la Entidad contara con el Mapa de Riesgos de Corrupción el cual hace parte integral de este documento.

2-ESTRATEGIAS ANTI TRÁMITE

- **Reducción de procedimientos internos:** La Empresa de Servicios Públicos de Tauramena EMSET SA-ESP. Con el objetivo de reducir la tramitología innecesaria adoptara mecanismos que permita ahorrar tiempo y brindar una respuesta oportuna a los requerimientos establecidos por las diferentes oficinas, de esta manera se logra mayor eficacia en los procesos.
- **Eliminar Duplicidad en los procesos:** Dado que en el desarrollo del quehacer administrativo se han detectado algunos procesos transversales la Empresa de Servicios Públicos de Tauramena propenderá y trabajara por crear y adecuar el manual de procesos y procedimientos con la finalidad de eliminar la duplicidad de procesos y estandarización de los mismos.

	SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN DE LA CALIDAD	CÓDIGO	
	GESTIÓN MECI CALIDAD	VERSIÓN	
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	

- **Sistematización de servicios:** Con el objetivo de proporcionar a los usuarios un servicio de atención oportuno la Empresa de Servicios Públicos de Tauramena, mejorara y actualizara la página institucional (www.emsetsaesp.gov.co) creando nuevas opciones que satisfagan las necesidades de la comunidad y de esta manera estar a la vanguardia en materia de tecnología e información.
- **Mejoramiento de oficina Atención al Usuario:** La Empresa de Servicios Públicos EMSET SA. E.S.P fortalecerá el sistema de quejas y reclamos, mejora el sistema de información para los usuarios, atendiendo a la comunidad de manera adecuada y buscando siempre dar una respuesta a sus necesidades.

3-PARTICIPACION CIUDADANA Y RENDICION DE CUENTAS.


Con el objetivo de promover la participación ciudadana y la rendición de cuentas desde la Entidad y fortalecer y visibilizar la relación con los clientes y ciudadanía, LA Empresa de Servicios Públicos de Tauramena EMSET SA-ESP, en cumplimiento del direccionamiento estratégico, marco misional y razón de ser de la Empresa, rinde informes de gestión de manera periódico cuando son requeridos por el Concejo Municipal y uno general de manera anual con la finalidad de informar a la comunidad la gestión adelantada por la alta dirección. De esta manera se da consecución y cumplimiento a la normatividad legal vigente, ley 142 de 1994, Constitución Nacional, las resoluciones emanadas por los diferentes entes de control, reglamentación y manuales propios de la EMSET SA-ESP y lo establecido en el Plan de Desarrollo de la Alcaldía Municipal de Tauramena Casanare.

4-MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO

La Empresa de Servicios Públicos de Tauramena EMSET SA ESP en busca de optimizar el desarrollo de los trámites y servicios prestados al Ciudadano, para dar cumplimiento a la Política Nacional de Servicio al Ciudadano se propone fortalecer y crear herramientas que mejoren el servicios que presta a la Comunidad. Fortaleciendo los siguientes mecanismos

Desarrollo Institucional:

- *Disminución de los tiempos de respuestas a las solicitudes;
- *Fortalecer la satisfacción de los clientes de la Entidad;
- *Estandarización de conceptos y lineamientos;
- *Mayor soporte y apoyo a las dependencias para dar las respuestas a las solicitudes

	SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN DE LA CALIDAD	CÓDIGO	
	GESTIÓN MECI CALIDAD	VERSIÓN	
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	

*Unificación de los grupos o dependencias que tienen mayor participación y experiencia en la gestión de peticiones al interior de la Entidad.

*Establecer procedimientos definidos para cada una de las personas que forman parte del área de PQR y atención al usuario.

*Optimizar los procesos y procedimientos actuales con el fin de atender las solicitudes, peticiones y/o reclamos de la Comunidad en general.

*Actualizar y colocar al servicio de la comunidad la página web de la EMSET SA ESP, donde se informe los tramites, servicios, contactos y otra información de interés que permita al usuario tener mayor accesibilidad a la entidad.

Fortalecimiento de la Cultura Empresarial:

*Desarrollar acciones que conlleven a un mejor clima organizacional propendiendo por el cumplimiento de la visión y misión de la EMSET SA ESP.

*Generar espacios de sensibilización y capacitación para los trabajadores de la EMSET SA ESP, enriqueciendo de esta manera su participación dentro y fuera de la organización.

5-MECANISMOS DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION PÚBLICA


Con la entrada en vigencia de la Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública y se dictan otras disposiciones”, desde La Empresa de Servicios Públicos de Tauramena EMSET SA ESP se ha buscado la aplicación efectiva de la Ley. Promoviendo así el acceso a una información clara y actualizada por parte de la ciudadanía.

Lo primero que se da a conocer son los servicios que presta la Empresa de Servicios Públicos de Tauramena, esto se logra por medio de la divulgación de los mismos a través de portafolio de servicios y pagina web, beneficiando y permitiéndote prestar una atención de mejor calidad.

Para tal fin, la EMSET SA ESP publicara en la página web de la institución www.emsetsaesp.gov.co los trámites y servicios ofrecidos a la Comunidad.

Las principales medidas para asegurar la transparencia y acceso a la información son:

Estrategias de transparencia activa:

	SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN DE LA CALIDAD	CÓDIGO	
	GESTIÓN MECI CALIDAD	VERSIÓN	
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	

- Publicación por medios electrónicos de Misión, Visión, políticas, Objetivos estratégicos, estructura orgánica, informes, planes y programas.
- Ppublicación por carteleras de operación por procesos, procedimientos y requisitos que faciliten el acceso adecuados a los servicios

Estrategias de Transparencia pasiva

Esta estrategia será desarrollada por EMSET SA-ESP, mediante la Gestión de PQR, como también la solicitud de información y documentación la cual no tiene ningún trámite y costo adicional además de los gastos de reproducción de material.

6-CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL PLAN

La verificación de la elaboración, seguimiento y el control a las acciones contempladas por la Empresa de Servicios Públicos de Tauramena EMSET SA-ESP "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" le corresponde a alta Dirección y Control Interno, el cual se desarrolla con la herramienta de seguimiento prevista para ello.

De conformidad con el artículo 5 del Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012, el seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" aquí adoptado, estará a cargo de la alta dirección y Control Interno, para lo cual se publicará en la página web de la EMSET SA ESP, actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos para cada uno de los componentes, actividades que se desarrollaran en cumplimiento de las obligaciones contempladas y el cronograma de actividades.

De conformidad con el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, este documento deberá ser actualizado anualmente, en el cual se incluyan las nuevas estrategias de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano para la Empresa de Servicios Públicos de Tauramena EMSET SA ESP.


ING. OMAR MORALES CONTRERAS
 Gerente EMSET SA-ESP.

Proyecto y elaboro:


MARIA CRISTINA PERILLA VALLEJO
 OFICINA JURIDICA