



**EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE SANTA ROSA DE CABAL
EMPOCABAL E.S.P. – E.I.C.E.**

**PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO
VIGENCIA 2016-2017**



Carrera 15 N° 12-11 - PBX: 3660791 - Fax. Ext. 102
Planta de Tratamiento: 3641314 Santa Rosa de Cabal
NUIR - 1-66682000-1 E- mail: empocabal@telecom.com.co



PRESENTACION

La política pública de administración del riesgo adquiere vital importancia a partir de la entrada en vigencia de la ley 1474 de 2011 y Decreto 2641 de 2012, norma que reglamenta la elaboración anual de una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano con el propósito de garantizar la protección de los recursos públicos, la prestación oportuna y eficiente de los bienes y servicios de la entidad, además de facilitar el normal desarrollo de las funciones de la empresa y promover el logro de sus objetivos.

La elaboración de una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, se constituye en una herramienta gerencial que fortalece el accionar del Estado y de manera particular el desarrollo del nivel local.

Para la formulación e implementación de esta estrategia la alta dirección se compromete a fortalecer el marco conceptual y jurídico de la política y a promover los valores y principios en que se soporta la función pública. Considerando las competencias, compromisos y motivación de cada uno de los servidores públicos, con el propósito de garantizar y mejorar la ejecución de los programas y procedimientos misionales y de apoyo de manera oportuna y efectiva.

En este sentido, el presente plan anticorrupción y de atención al ciudadano para EMPOCABAL E.S.P. E.I.C.E, de Santa Rosa de Cabal, Risaralda, es el instrumento a utilizar para prevenir y controlar los posibles hechos de corrupción que puedan tener suceso dentro de la entidad, dando así cumplimiento a la función pública.



TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

I.- FUNDAMENTO LEGAL

II. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

1. OBJETIVOS DEL PLAN

1. Objetivo General
2. Objetivos Específicos

2. METODOLOGIA

3. ELEMENTOS DEL PLAN

1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES Y MEDIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS
2. ESTRATEGIAS ANTI-TRÁMITES
3. RENDICION DE CUENTAS
4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

4. CONTROL Y SEGUIMIENTO

5. INSTRUMENTOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN

6. PROCESOS DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

7. DISPOSICIONES FINALES

8.- BIBLIOGRAFIA



1.- INTRODUCCION

En cumplimiento de los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011 y el decreto reglamentario 2641 de 2012 " Por el cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad de la gestión pública, se describe a continuación la estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano para EMPOCABAL E.S.P. E.I.C.E, de Santa Rosa de Cabal, Risaralda, conforme a los lineamientos y estructura metodológica recomendada por la secretaria de transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la Republica.

A través del Decreto nacional No 124 del 26 de enero de 2016 "Por el cual se sustituye el título 4 de la parte 1 del libro 2 del decreto No 1081 de 2015 en lo relativo al plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano" donde se realizó revisión actualización de la metodología diseñada en el año 2015, incorporando acciones de transparencia y acceso a la información pública y los mecanismos para hacer seguimiento al mapa de Riesgos de corrupción, señalando como estándares para y dar cumplimiento al artículo 76 de la ley 1474 de 2011, los contenidos en el documento "Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano versión 2".

En la cual se señalan de una parte los elementos conceptuales y técnicos de los componentes, riesgos de corrupción, racionalización de trámites, rendición de cuentas, atención al ciudadano, acceso a la información, iniciativas adicionales y los estándares que deben cumplir las entidades públicas para las oficinas de quejas, reclamos y sugerencias.

El proceso de planeación, ejecución, seguimiento y evaluación de la política pública de administración del riesgo y atención al ciudadano, analiza en primera instancia el enfoque de las acciones de intervención y operación institucional propuestas para cada área o dependencia y responde además, a los ejes problemáticos identificados en los antecedentes, diagnóstico y contexto estratégico de la entidad articulado además, con la valoración del plan del desarrollo del municipio y del plan estratégico de la entidad.

Acciones soportadas en la garantía y protección de los recursos públicos y la prestación oportuna y eficiente de bienes y servicios orientados al desarrollo integral de la función administrativa.

Por último se valoran y evalúan los riesgos identificados y analizados por la política de administración, considerando los procesos causas y opciones de manejo definidas por los servidores públicos; para finalizar con la presentación, aprobación y publicación de la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.



POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE EMPOCABAL ESP EICE PARA EL AÑO 2016-2017"

I.- FUNDAMNETO LEGAL

1. Que el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 establece la obligatoriedad de adoptar en las entidades públicas un Plan Anticorrupción y de Atención 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;
2. Que la Ley 87 de Noviembre 29 de 1993 establece claramente los objetivos, características y elementos del 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 atenten contra el detrimento patrimonial y la estabilidad de los entes públicos;
3. Que se ha presentado para la consideración y aprobación el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Corporativo, correspondiente al año 2016-2017 y el Gerente General considera pertinente y procedente aprobar dicho Plan;

II.- PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

1.- OBJETIVOS DEL PLAN.

Objetivo General

Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, conforme lo establece la ley 1474 de 2011 o Estatuto Anticorrupción.

1. Diseñar las acciones viables que apunten a mejorar las debilidades identificadas en el proceso de autoevaluación.
2. Definir las acciones que contribuyan a mantener y potenciar las fortalezas observadas en el proceso, en cada uno de Los factores analizado

Objetivos Especificos

1. Identificar las causas que provocan las debilidades detectadas.
2. Identificar las fortalezas que hagan factible el mejoramiento de las debilidades.
3. Identificar las acciones de mejoramiento a aplicar.
4. Analizar la viabilidad de dichas acciones.
5. Jerarquizar las acciones
6. Definir un sistema de seguimiento y control de las mismas
7. Establecer el nexo con los Planes de Acción Corporativo y de Desarrollo Administrativo.

2º. METODOLOGÍA

En cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en coordinación con la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano y la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del





Departamento Nacional de Planeación, 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.

Anualmente debe elaborarse dicha estrategia, que contendrá, entre otras: (I) **EL MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y LAS MEDIDAS PARA CONTROLARLOS Y EVITARLOS**, (II) **LAS MEDIDAS ANTI TRÁMITES**, (III) **LA RENDICIÓN DE CUENTAS Y (IV) LOS MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**.

Adicionalmente, las entidades pueden incluir las iniciativas que consideren necesarias en su estrategia de lucha contra la corrupción.

Resulta pertinente resaltar que los componentes incluidos en el presente documento gozan de metodologías propias para su implementación. La aplicación de las iniciativas incluidas en las estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, no implican para las entidades realizar actividades diferentes a las que ya vienen ejecutando en desarrollo de dichas políticas.

Cada responsable o jefe de las diferentes áreas o líderes de los procesos al interior de las entidades, debe elaborar el mapa de riesgos de corrupción, estructurar las medidas para controlarlos y evitarlos y realizar el seguimiento a la efectividad de dichas acciones. La Consolidación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, estará a cargo de la oficina de planeación de las entidades o quien haga sus veces, la cual además servirá de facilitadora para todo el proceso de elaboración del mismo. Por su parte, el Jefe de Control Interno o quien haga sus veces, es el encargado de verificar y evaluar la elaboración, visibilización, el seguimiento y control del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

3.- ELEMENTOS DEL PLAN

3.1.- MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES Y MEDIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS

Este componente establece los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de las entidades, permitiendo a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlas o evitarlas.

El referente para la construcción de la metodología del mapa de riesgos de corrupción, lo constituye la Guía del Departamento Administrativo de la Función Pública. Sin embargo, la metodología que aquí se presenta se aparta de dicha Guía en algunos de sus elementos. Las categorías establecidas en el impacto de la Guía no se tienen en cuenta para la presente metodología, toda vez que la materialización de los riesgos de corrupción es inaceptable e Intolerable. Los riesgos de corrupción siempre serán de único impacto. Así mismo, en la probabilidad de materialización únicamente se consideran dos criterios.

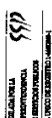
Identificación de riesgos de corrupción.

Riesgo de Corrupción.

Se entiende por Riesgo de Corrupción la posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, Para la obtención de un beneficio particular.

Establecer las causas.

Es necesario identificar las DEBILIDADES (factores internos) y las AMENAZAS (factores externos) que pueden influir en los procesos y procedimientos que generan una mayor vulnerabilidad frente a riesgos de corrupción.





Se busca de manera general —identificar un conjunto sistemático de situaciones que por sus características, pueden originar prácticas corruptas, asociándolas a cada uno de los procesos y procedimientos de la respectiva entidad.

Para el efecto, pueden utilizarse diferentes fuentes de información, como los registros históricos o informes de años anteriores y en general toda la memoria institucional. De igual forma, es conveniente analizar los hechos de corrupción presentados en procesos similares de otras entidades.

Descripción del riesgo de corrupción.

Una vez identificadas las causas, se define el riesgo de corrupción del proceso o, procedimiento, según sea el caso. El riesgo debe estar descrito de manera clara, sin que su redacción dé lugar a ambigüedades o confusiones con la causa generadora de los mismos.

Análisis del Riesgo: Probabilidad de materialización de los riesgos de corrupción.

El análisis del riesgo busca determinar el grado en el cual se puede materializar un evento.

Teniendo en cuenta la Guía para la Administración del Riesgo del Departamento Administrativo de la Función Pública, para la probabilidad de materialización de los riesgos de corrupción se considerarán los siguientes criterios: (i) Casi seguro: se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias y (ii) Posible: el evento puede ocurrir en algún momento.

En la terminología de gestión del riesgo, —la probabilidad hace referencia a la oportunidad de que algo suceda, medido o determinado de manera objetiva (basado en datos y hechos históricos) o subjetiva (bajo criterios de experiencia o experticia de quien analiza), utilizando términos generales o matemáticos (como la probabilidad numérica) o la frecuencia en un periodo de tiempo determinado. Se busca por lo tanto determinar el grado en el cual se puede materializar un evento.

En cuanto al impacto o consecuencia, este se refiere al resultado de un evento que afecta los objetivos. Un evento puede generar un rango de consecuencias, las cuales se pueden expresar cualitativa o cuantitativamente. Las consecuencias iniciales pueden escalar a través de efectos secundarios. Para el análisis propuesto, el impacto de la materialización de un riesgo de corrupción es único, por cuanto lesiona la imagen, la credibilidad, la transparencia y la probidad de las entidades y del Estado, afectando los recursos públicos, la confianza y el cumplimiento de las funciones de la administración, siendo por tanto inaceptable la materialización de un riesgo de corrupción.

Valoración del Riesgo de Corrupción.

Una vez identificados los riesgos de corrupción, la entidad debe establecer los controles teniendo en cuenta: (i) Controles preventivos, que disminuyen la probabilidad de ocurrencia o Materialización del riesgo; y (ii) Controles correctivos, que buscan combatir o eliminar las causas que lo generaron, en caso de materializarse.

En relación con **los controles** se debe llevar un registro para su valoración.

De acuerdo al resultado del análisis efectuado al control que se haya propuesto, el responsable del proceso deberá determinar si es pertinente o si requiere del establecimiento de controles Adicionales o complementarios, con el fin de evitar o prevenir el riesgo.





Política de Administración de Riesgos de Corrupción.

La política de administración de riesgos es el conjunto de —actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al riesgo—. Esta política debe estar alineada con la planificación estratégica de la entidad, con el fin de garantizar de forma razonable la eficacia de las acciones planteadas frente a los posibles riesgos de corrupción identificados.

Para los riesgos de corrupción, las acciones que debe tener en cuenta la alta dirección para su administración son:

Evitar el riesgo: —Tomar las medidas encaminadas a prevenir su materialización. Es siempre la primera alternativa a considerar, se logra cuando al interior de los procesos se generan cambios sustanciales por mejoramiento, rediseño o eliminación, resultado de unos adecuados controles y acciones emprendidas.

Reducir el riesgo: Implica tomar medidas encaminadas a disminuir la probabilidad (medidas de prevención). —La reducción del riesgo es probablemente el método más sencillo y económico para superar las debilidades antes de aplicar medidas más costosas y difíciles.

En este orden de ideas, es necesario que dentro del mapa institucional y de la política de administración del riesgo de la entidad, se contemplen los riesgos de posibles actos de corrupción, para que a partir de ahí se realice un monitoreo a los controles establecidos para los mismos. Esto con el fin de garantizar la toma de decisiones oportunas desde el nivel más alto de la organización mediante la coordinación de actividades tendientes a reducirlos y evitarlos, y que a la vez se establezcan los responsables acorde con los procesos y procedimientos susceptibles de riesgos de corrupción en la entidad.

Para estos efectos, se debe tener en cuenta la política general de administración de riesgos, que según los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública, contempla: (i) los objetivos que se esperan lograr; (ii) las estrategias para establecer cómo se va a desarrollar las políticas, a largo, mediano y corto plazo; (iii) los riesgos que se van a controlar; (iv) las acciones a desarrollar contemplando el tiempo, los recursos, los responsables y el talento humano requerido y (v) el seguimiento y evaluación a la implementación y efectividad de las políticas.

Seguimiento de los riesgos de corrupción.

Teniendo en cuenta que la dinámica en la cual se desenvuelve la corrupción puede variar y en algunos casos sofisticarse, dificultando o incluso impidiendo su detección, es necesario que permanentemente se revisen las causas del riesgo de corrupción identificado. En este sentido las entidades deberán realizar seguimiento a los mapas de riesgo por los menos tres (3) veces al año, esto es con corte a abril 30, agosto 31 y diciembre 31.

Mapa de riesgos de corrupción.

Una vez realizado el proceso para identificar los riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos, se elabora el mapa de riesgos de corrupción de la entidad.

3.2.- ESTRATEGIAS ANTI-TRÁMITES

La política de racionalización de trámites del Gobierno Nacional es liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública; busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública. Cada entidad debe simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

No cabe duda de que los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios afectan la eficiencia, eficacia y transparencia de la administración pública.



En efecto, a mayor cantidad de trámites y de actuaciones, aumentan las posibilidades de que se presenten hechos de corrupción. Se pretende por lo tanto, entre otras cosas, eliminar factores generadores de acciones tendientes a la corrupción, materializados en exigencias absurdas e innecesarias, cobros, demoras injustificadas, etc.

Así las cosas, una estrategia de lucha contra la corrupción debe incluir, como eje fundamental, mecanismos encaminados a la racionalización de trámites, que permitan:

- ✚ Respeto y trato digno al ciudadano, rompiendo el esquema de desconfianza para con el Estado.
- ✚ Contar con mecanismos y herramientas que restablezcan la presunción de la buena fe.
- ✚ Facilitar la gestión de los servidores públicos.
- ✚ Mejorar la competitividad del país.
- ✚ Construir un Estado moderno y amable con el ciudadano.

Lineamientos generales: Para cumplir con la política de racionalización de trámites adelantada por el Departamento Administrativo de la Función pública, se hace necesario resaltar la importancia que tiene dentro del proceso de implementación de esta política el desarrollo de las fases propuestas para la estrategia anti trámites.

Identificación de Trámites: Se identifican los elementos que integran los trámites y procedimientos administrativos, con el fin de evaluar la pertinencia, importancia y valor agregado para el usuario, posteriormente se registran en el SUIT. El resultado es un inventario de trámites y un registro en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT.

Actividades a adelantar: Revisión de los procesos, consiste en la identificación de trámites y procedimientos administrativos. Los procesos comúnmente utilizados son: estratégicos, misionales, de apoyo/operativos y los de evaluación/seguimiento. Los trámites o procedimientos administrativos a identificar se ubican dentro de los procesos misionales.

Un trámite, o procedimiento administrativo regulado, debe cumplir las siguientes condiciones:

- Una actuación del usuario (entidad o ciudadano -persona natural o jurídica-).
- Tiene soporte normativo.
- El usuario ejerce un derecho o cumple una obligación.

Análisis normativo: Consiste en realizar un riguroso análisis jurídico de los soportes legales de cada trámite, para evitar futuras reclamaciones o demandas, que puedan afectar el proceso de racionalización de trámites de la entidad. Una vez identificadas las normas reguladoras de los trámites de la entidad, se puede establecer el inventario de trámites que deben ser inscritos en el SUIT.

El artículo 40 del Decreto Ley 019 de 2012 dispone que sin perjuicio de las exigencias generales de publicidad de los actos administrativos, para que un trámite o requisito sea oponible y exigible al particular, deberá encontrarse inscrito en el Sistema Único de Información de trámites – SUIT, al Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, le corresponde verificar que el trámite cuente con el respectivo soporte legal.

Priorización de trámites a intervenir: A partir de la información recopilada en el inventario de trámites, se identifican aquellos que requieren mejorarse para garantizar la efectividad institucional y la satisfacción del usuario.

El objetivo de esta fase es priorizar los trámites que requieran intervención. El resultado es un Cronograma de Actividades.

Actividades a adelantar:

Diagnóstico de los trámites a intervenir: Para tal efecto se propone tener en cuenta los factores internos y externos que inciden en la realización de los trámites, dentro de los cuales se señalan los siguientes criterios:

Factores Internos:

- **Complejidad:** Excesivo número de pasos y requisitos o documentos innecesarios exigibles al ciudadano.
- **Costo:** Cantidad excesiva de recursos que invierte la entidad para la ejecución del trámite.
- **Tiempo:** Mayor duración entre la solicitud y la entrega del bien o servicio.

Factores Externos:

- **Pago:** Cobros innecesarios al usuario para la realización del trámite.
- **PQR:** Análisis de las peticiones, quejas, y reclamos presentadas por los usuarios durante la ejecución del trámite.
- **Auditorias:** Hallazgos o acciones de mejora encontrados en los resultados de las auditorias tanto internas como externas.
- **Consulta ciudadana:** Mecanismo de participación democrática por medio del cual los usuarios exponen sus percepciones o criterio frente al desarrollo de los trámites objeto de intervención, con el propósito de establecer un diagnóstico de la prestación de los servicios permitiendo así la búsqueda de soluciones conjuntas e incentivar la participación de la ciudadanía en las actividades públicas.

Racionalización de Trámites: La racionalización es el proceso que permite reducir los trámites, con el menor esfuerzo y costo para el usuario, a través de estrategias jurídicas, administrativas o tecnológicas que implican: simplificación, estandarización, eliminación, automatización, adecuación o eliminación normativa, optimización del servicio, interoperabilidad de información pública y procedimientos administrativos orientados a facilitar la acción del ciudadano frente al Estado. El resultado es la optimización de trámites.

Simplificación: Aplicación de estrategias efectivas en los trámites, para que éstos sean simples, eficientes, directos y oportunos; comprende actividades tales como:

- Reducción de costos operativos en la entidad.
- Reducción de costos para el usuario.
- Reducción de documentos.
- Reducción de requisitos.
- Reducción del tiempo de duración del trámite.
- Reducción de pasos al usuario y del proceso interno.

Estandarización: La Administración Pública debe establecer trámites equivalentes frente a pretensiones similares que pueda presentar una persona ante diferentes autoridades. Corresponde al Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP velar por la estandarización de los trámites y su cumplimiento se verificará con el registro de los trámites en el Sistema Único de Información de Trámites y procedimientos –SUIT.



Eliminación: Implica la supresión de todos aquellos trámites, requisitos, documentos y pasos que cuestan tiempo y energía a la gente, y son inútiles para el Estado y engorrosos para el ciudadano. El trámite se elimina por carecer de finalidad pública y de soporte legal.

Optimización: Conjunto de actividades o iniciativas que permiten mejorar la satisfacción del Usuario, entre otros, a través de:

- Modernización en las comunicaciones.
- Relaciones entre entidades.
- Aumento de puntos de atención.
- Reducir tiempo en puntos de atención.
- Consultas entre áreas o dependencias de la entidad.
- Seguimiento del estado del trámite por internet y teléfonos móviles.

Automatización: Es el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación -TIC, para apoyar y optimizar los procesos que soportan los trámites. Así mismo, permite la modernización interna de la entidad mediante la adopción de herramientas tecnológicas (Hardware, Software y Comunicaciones), que conllevan a la agilización de los procesos.

Inter-Operatividad: La definición de interoperabilidad se toma del documento Marco de Interoperabilidad de Gobierno en Línea. — Interoperabilidad es el ejercicio de colaboración entre organizaciones para intercambiar información y conocimiento en el marco de sus procesos de negocio, con el propósito de facilitar la entrega de servicios en línea a ciudadanos, empresas y a otras entidades. Los resultados de la inter operatividades deben reflejar en intercambio de información por parte de las entidades, mediante mecanismos tales como webservices, cadenas de trámites y/o ventanillas Únicas.

El programa Gobierno en Línea identifica los siguientes escenarios de interoperabilidad:

- Escenario 1: Necesidad de modernizar procesos interinstitucionales.
- Escenario 2: La entidad requiere información de otra entidad.
- Escenario 3: Solicitud de otras entidades para compartir información.
- Escenario 4: Desarrollo o mantenimiento de una nueva solución informática.
- Escenario 5: Obtener voluntad política para el intercambio de información.
- Escenario 6: Aumento inesperado en la cantidad de información que debe intercambiar la Entidad.

Para cada uno de los escenarios anteriormente planteados la Guía de Uso del Marco Interoperabilidad de GEL da lineamientos a las entidades de las acciones a seguir.

BENEFICIOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS FASES DE RACIONALIZACIÓN.

Disminución de tiempos muertos, contactos innecesarios del ciudadano con la entidad y costos para el ciudadano.

Condiciones favorables para realizar el trámite al visitante.

Disminución de tramitadores y/o terceros que se beneficien de los usuarios del trámite.

Incremento de niveles de seguridad para los ciudadanos y para los funcionarios de la entidad.



3.3.- RENDICIÓN DE CUENTAS

La rendición de cuentas es 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 que se oriente a afianzar la relación Estado – ciudadano. Por su importancia, se requiere que las entidades elaboren anualmente una estrategia de rendición de cuentas y que la misma se incluya en las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

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.

Componentes:

- i. 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.
- ii. Diálogo: Se refiere a:
 - (i) la justificación de las acciones; (ii) presentación de diagnósticos e interpretaciones; y (iii) las manifestaciones de los criterios empleados para las decisiones. Envuelve un diálogo y la posibilidad de que otros actores incidan en las decisiones.
- iii. Incentivos o sanciones: Son las acciones que refuerzan los comportamientos de los servidores públicos hacia la rendición de cuentas; así mismo, los medios correctivos por las acciones de estímulo por el cumplimiento o de castigo por el mal desempeño.

a. La Rendición de Cuentas.

Consideraciones:

Se estructura como un proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados 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, a partir de la promoción del diálogo.

Se convierte en un instrumento que implica la obligación de informar y el derecho de ser informado, —Es un proceso permanente y una relación de doble vía entre el gobierno, los ciudadanos y los actores interesados en los resultados y en la gestión pública.

No debe ni puede ser un evento periódico, 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. Implica un compromiso en doble vía: los ciudadanos conocen el desarrollo de las acciones de la administración nacional regional y local, y el Estado explica el manejo de su actuar y su gestión. Siendo así, se invita a las entidades públicas para que realicen acciones orientadas a involucrar a los ciudadanos en la toma de decisiones y en la rendición de cuentas.

Debe ser permanente y contener información comprensible, actualizada, oportuna, disponible y completa.

3.4.- MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

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 incluyan en sus planes institucionales, una línea estratégica para la gestión del servicio al ciudadano, de modo que las actividades pueda ser objeto de financiación y seguimiento y no se diseñen formatos adicionales para tal fin.

Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano:

Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano.

- Implementar y optimizar: - Procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano.
- Procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad.
- Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad.
- Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.
- Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre: - Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos. - Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad. -
- Tiempos de entrega de cada trámite o servicio. - Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos. - Horarios y puntos de atención. - Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.
- 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.
- Definir y difundir el portafolio de servicios al ciudadano de la entidad.

Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos.

- Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización.
- Generar incentivos a los servidores públicos de las áreas de atención al ciudadano.
- Fortalecimiento de los canales de atención.
- Establecer canales de atención que permitan la participación ciudadana.
- Implementar protocolos de atención al ciudadano.
- Implementar un sistema de turnos que permita la atención ordenada de los requerimientos de los ciudadanos.
- Adecuar los espacios físicos de acuerdo con la normativa vigente en materia de accesibilidad y señalización.
- Integrar canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio.

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES Y MEDIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS

Proceso: PLANEACION ESTRATEGICA

Riesgos	Políticas Administración de Riesgos	Acciones	Tiempos	Recursos
				* Incluye
				Recursos Humanos
Incumplimiento de los objetivos de calidad	Implementación de mecanismos de seguimiento a cumplimiento de	Documentar e implementar mecanismos de seguimiento al cumplimiento de los objetivos de calidad	Junio-30-2016	Financieros, técnicos y humanos

	objetivos de calidad			
Incumplimiento de metas producto	Implementación de mecanismos de seguimiento a cumplimiento de metas de producto	Documentar e implementar mecanismos de seguimiento al cumplimiento de las metas producto	Junio-30-2016	Financieros, técnicos y humanos
Ineficiencia en la ejecución del Plan Estratégico	Implementación de mecanismos de seguimiento al avance satisfactorio de la ejecución del Plan Estratégico	Documentar e implementar mecanismos de seguimiento al avance del Plan Estratégico	Junio-30-2016	Financieros, técnicos y humanos
Bajo nivel de satisfacción de usuarios Externos en evento de evaluación de la gestión	Capacitar al personal involucrado en el proceso GESTION COMERCIAL	Capacitar permanente el personal involucrado en los procesos misionales especialmente y/o los que interactúen directamente con el (los) usuario (s)	Dic-31-2016	Financieros, técnicos, tecnológicos, legales y humanos

Proceso: **PLANEACION ESTRATEGICA – Contratación**

Riesgos	Políticas Administración de Riesgos	Acciones	Tiempos	Recursos
				* Incluye
				Recursos Humanos
Desacuerdo	Promoción de la toma de decisiones en Comités Directivos contando con conceptos técnicos y jurídicos previos	1) Implementar las sesiones de trabajo en equipo y/o socialización de gestiones de las direcciones y propiciar espacios de sustentación de alternativas técnicas y jurídicas y 2) Actualización del manual de contratación e interventoría	Dic-31-2016	Humanos
Corrupción	Promoción de la transparencia en la selección objetiva de los contratistas	1) Promover la participación ciudadana en las etapas preparatorias, pre-contractual y post-contractual de los recursos financieros de la entidad	Dic-31-2016	Humanos
Incumplimiento	Implementación de actividades de seguimiento a la ejecución de los contratos de toda índole	1) Promover la suscripción de acuerdos de gestión con los directivos que involucren la presentación de avances de contratos en comités directivos	Dic-31-2017	Humanos

Improvisación	Promoción de la cultura de planeación en la entidad	Hacer uso de las herramientas o instrumentos financieros y planear-ejecutar el trabajo en contraste con la programación de los instrumentos	Dic-31-2017	Humanos
---------------	---	---	-------------	---------

Proceso: SISTEMAS Y COMUNICACIÓN

Riesgos	Políticas Administración de Riesgos	Acciones	Tiempos	Recursos
				* Incluye
				Recursos Humanos
Incumplimiento actividades Plan de Comunicaciones	Asignación de recursos financieros y demás necesarios para las actividades del Plan de Comunicaciones	Presupuestación de recursos financieros que garanticen la contratación del personal competente	Junio-30-2016	Financieros, técnicos y humanos
Incumplimiento actividades procedimiento sistemas	Asignación de recursos financieros y humanos para las actividades del Plan de Mantenimiento y Copias de Seguridad	Presupuestación de recursos financieros que garanticen la contratación del personal competente	Junio-30-2016	Financieros, técnicos y humanos
Producción de comunicaciones oficiales fuera de los términos reglamentarios	Análisis de Productos no conformes asociados a la actividad y toma de acciones contra los responsables	Tomar acciones correctivas asociadas a la actividad y tomar acciones disciplinarios y/o administrativas pertinentes	Junio-30-2016	Financieros, técnicos y humanos
No ejecución o sobrecostos en los recursos financieros asociados al proceso	Aplicación de principios de planeación en la programación o estimación de presupuesto y seguimiento a plan de acción asociado al proceso	Investigar precios de mercado antes de formular el Plan de Compras por ítems asociados al proceso	Junio-30-2017	

Insatisfacción de los usuarios internos y/o Externos	Disposición de medios de interacción del usuario con la entidad de tal forma que registre en medio dispuesto las fallas en la atención oportuna de peticiones	Cotizar, incluir en plan de compras y presupuesto de la entidad los ítems necesarios para operación y acceso a medios o canales de comunicación	Junio-30-2016	Financieros, técnicos, tecnológicos, legales y humanos
--	---	---	---------------	--

Proceso: CALIDAD

Riesgos	Políticas Administración de Riesgos	Acciones	Tiempos	Recursos
				* Incluye
				Recursos Humanos
Incumplimiento de compromisos de la Revisión por la dirección	Implementación de mecanismos de seguimiento a cumplimiento de metas producto de la revisión del SGC	Documentar e implementar mecanismos de seguimiento a metas propuestas en la revisión por la dirección	Junio-30-2016	Financieros, técnicos y humanos
Desacuerdo en la documentación del SGC	Actualización manuales de funciones y contraste con documentación del SGC	Realizar un diagnostico de la estructura administrativa de la entidad y reestructurar el manual de funciones acorde a la normatividad y competencias de la entidad	Junio-30-2017	Financieros, técnicos y humanos
Omisión de estudios técnicos o requisitos para el mantenimiento y actualización del SGC	Contratación y/o Implementación de los estudios técnicos o requisitos para el mantenimiento y actualización del SGC	Contratar y/o poner en marcha los estudios técnicos y/o requisitos para el mantenimiento y actualización del SGC	Junio-30-2016	Financieros, técnicos y humanos

Proceso: GESTION COMERCIAL

Riesgos	Políticas Administración de Riesgos	Acciones	Tiempos	Recursos
				* Incluye
				Recursos Humanos
Incumplimiento de los objetivos de calidad	Implementación de mecanismos de seguimiento a cumplimiento de objetivos de calidad	Documentar e implementar mecanismos de seguimiento al cumplimiento de los objetivos de calidad	Junio-30-2016	Financieros, técnicos y humanos
Incumplimiento de metas producto	Implementación de mecanismos de seguimiento a cumplimiento de metas	Documentar e implementar mecanismos de seguimiento al cumplimiento de las metas producto	Junio-30-2016	Financieros, técnicos y humanos

	de producto			
Ineficiencia en la ejecución del Plan Estratégico	Implementación de mecanismos de seguimiento al avance satisfactorio de la ejecución del Plan Estratégico	Documentar e implementar mecanismos de seguimiento al avance del Plan Estratégico	Junio-30-2017	Financieros, técnicos y humanos
Bajo nivel de satisfacción de usuarios Externos en evento de evaluación de la gestión	Capacitar al personal involucrado en el proceso GESTION COMERCIAL	Capacitar permanente el personal involucrado en los procesos misionales especialmente y/o los que interactúen directamente con el (los) usuario (s)	Dic-31-2017	Financieros, técnicos, tecnológicos, legales y humanos

Proceso: PLANTA DE TRATAMIENTO

Riesgos	Políticas Administración de Riesgos	Acciones	Tiempos	Recursos
				* Incluye
				Recursos Humanos
Incumplimiento del IRCA	Adecuar la Planta de Tratamiento a condiciones que soporten factores climatológicos	Programar inversiones en adquisición de equipos como: reductores, motobombas y optimización de las estructuras operacionales de la planta	Relativo a presupuesto disponible seguir Plan de Inversiones soporte de Plan Estratégico y de proyectos de inversión formulados	Financieros (Internos y Externos)
Incumplimiento del IANC (Producción)	Implementar el sistema de macro-medición en cada uno de los procesos de tratamiento	Adquisición de macro-medidores	Relativo a presupuesto disponible seguir Plan de Inversiones soporte de Plan Estratégico y metas adquisición de macro medidores	Financieros (Internos y Externos), tecnológicos, humanos y tecnológicos
Desabastecimiento de agua para la ciudad	Incrementar actividades de reforestación en predios adquiridos por el municipio respetando las franjas de protección	Siembra directa de arboles	Junio-30-2016	Financieros, humanos y técnicos

	Estructuración e implementación de acciones del plan de contingencia especialmente para actividades de abastecimiento por ausencia de recurso en el municipio para tratamiento	Elaborar el plan y garantizar su financiación, implementación en el evento de producirse el desabastecimiento y/o consecución de captación mayor o aducción auxiliar como reserva.	Junio-30-2016	Financieros, humanos y técnicos
--	--	--	---------------	---------------------------------

Proceso: ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

Riesgos	Políticas Administración de Riesgos	Acciones	Tiempos	Recursos
				* Incluye
				Recursos Humanos
Incumplimiento de la Cobertura de servicios de Acueducto y Alcantarillado	Realizar un acompañamiento en la elaboración del nuevo PBOT	Participar activamente en mesas de trabajo referente a los servicios públicos domiciliarios	Diciembre 31 de 2016	Humanos , tiempo
	Planificación adecuada de la expansión de redes de acueducto y alcantarillado	Implementar el plan maestro de acueducto y alcantarillado	Junio 30 de 2017	Financieros , humanos y técnicos
Incumplimiento de los requerimientos de instalación acometidas	Incrementar personal con amplio conocimiento para la ejecución de las acometidas de acueducto	Realizar estudio de reingeniería (ajuste a cargas laborales y mejoramiento de las condiciones de trabajo)	Junio-30-2016	Financieros, humanos y técnicos
	Mantener inventarios para la ejecución de acometidas de acueducto	Elaboración adecuada de plan de compras en coherencia con el flujo de efectivo proyectado	Diciembre 31-2016	Financieros, humanos
Incumplimiento de Índice de continuidad del servicio de acueducto	Implementación del Plan Maestro de Acueducto	Invertir en la red de Acueducto	A 5 años	Financieros
	Atención inmediata de las afectaciones en la red que se presenten	Contar con personal disponible las 24 horas	Inmediato	Humanos , financieros y técnicos
	Incrementar personal con amplio conocimiento para la atención inmediata y en debida forma de las solicitudes de los usuarios			
Incumplimiento de Índice de agua no contabilizada (IANC)	Implementación del Plan Maestro de Acueducto	Invertir en la red de Acueducto	A 5 años	Financieros
	Atención inmediata de las afectaciones en la red que se presenten	Contar con personal disponible las 24 horas	Inmediato	Humanos
Incumplimiento de tiempos referencia para atención de	Mejoramiento de proceso de atención de PQR'S	Conformar o estructurar esquema	Junio-30-2017	Financieros , humanos y técnicos

requerimientos		de tiempos para atención de PQRs por tipos		
----------------	--	--	--	--

Proceso: ASEO Y RECOLECCION DE RESIDUOS SOLIDOS

Riesgos	Políticas Administración de Riesgos	Acciones	Tiempos	Recursos
				* Incluye Recursos Humanos
Incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes del Servicio de Aseo y del reglamento técnico operativo	Selección objetiva del contratista teniendo en cuenta la idoneidad, experiencia y recursos que respalden el cumplimiento de los requisitos de ley establecidos en el contrato de condiciones uniformes	Estructuración de términos de referencia que incluyan los parámetros establecidos en la política	Inmediato	Financieros, humanos adecuada asesoría jurídica), técnicos
	Integración del CCU y de la documentación del proceso como anexo al contrato con el tercero (incluyendo el Plan de contingencia)	Incluir en la clausula de deberes del contratista el acatamiento de lineamientos del CCU, documentación del proceso y plan de contingencia aportado por la entidad	Inmediato	Financieros, humanos (adecuada asesoría jurídica), técnicos
Incumplimiento de metas de km a barrer	Implementación de evaluación del interventor y del director de área al contratista que recoja los elementos que garanticen el cumplimiento del ruteo	Hacer uso de los formatos diseñados para tal fin	Inmediato	Humanos
Interrupción en la prestación del servicio	Contratación o autorización de adición de recursos que garanticen la ejecución del proceso en cambios de vigencia o a la finalización de contratos con terceros y/o personal operativo directo de EMPOCABAL ESP EICE	Informar oportunamente los valores a adicionar al contrato	Dic-31-2017	Humanos
Incumplimiento de la Cobertura de servicios de recolección de residuos sólidos	Adquisición de vehículo y/o reemplazo de caja compactadora	Invertir en la adquisición de vehículo y/o cambio de caja compactadora	A 1 años	Financieros
	Atención inmediata de rutas en el día establecido	Contar con personal disponible las 48 horas semanales	Inmediato	Humanos
Insatisfacción del cliente	Incrementar personal con amplio conocimiento para la atención inmediata y en debida forma de las solicitudes de los usuarios	Realizar estudio de reingeniería (ajuste a cargas laborales y mejoramiento de las condiciones de trabajo)	Junio-30-2017	Financieros, humanos y técnicos

Proceso: GESTION FINANCIERA

Riesgos	Políticas Administración de Riesgos	Acciones	Tiempos	Recursos
				* Incluye
				Recursos Humanos
Retraso en el registro de la información y generación de EF	Contratación de personal idóneo y planes de capacitación permanente	Documentar e implementar procedimiento de selección objetiva de funcionarios	Dic-31-2017	Humanos
	Mejoramiento de la infraestructura tecnológica que soporta el sistema de información financiera	Plan de adquisición o arrendamiento de software integral soportado en hardware de última tecnología	Junio-30-2016	Financieros
	Revisión, actualización y socialización de procedimientos financieros a las demás direcciones (en especial a personal encargado de trámite de cuentas)	Jornada de revisión, actualización y socialización de procedimientos financieros a las demás direcciones (en especial a personal encargado de trámite de cuentas)	Dic-31-2017	Humanos
Incumplimiento y/o extemporaneidad en la presentación de declaraciones tributarias	Implementación de control y seguimiento a los vencimientos	Realizar control y seguimiento a los vencimientos preliminares al plazo	Inmediato	Humanos
Incumplimiento y/o extemporaneidad en la presentación de informes a antes de control	Implementación de control y seguimiento a los vencimientos	Realizar control y seguimiento a los vencimientos preliminares al plazo	Inmediato	Humanos
Recaudo inferior al presupuestado para cumplimiento de obligaciones	Implementación de políticas de cobro a usuarios	Elaborar plan de recuperación de cartera	Inmediato	Humanos
Insatisfacción de usuarios internos de la información del sistema de financiero	Control y seguimiento de información entregada previo requerimiento por los clientes internos	Registrar peticiones de certificaciones y demás documentos emitidos a usuarios internos	Inmediato	Humanos
Ilíquidez para cubrir con contingencias	Implementación de Instrumentos financieros (programa de austeridad, flujos de efectivo, etc.)	Documentar e implementar procedimientos de Planeación Financiera	Junio-30-2016	Humanos , Financieros
Inviabilidad financiera (no cumplimiento de Punto de Equilibrio)	Implementación de programa de austeridad	Estructurar un PLAN FINANCIERO	Junio-30-2016	Humanos , Financieros

Proceso: GESTION DE RECURSOS HUMANOS Y ADMINISTRATIVA

Riesgos	Políticas Administración de Riesgos	Acciones	Tiempos	Recursos
				* Incluye
				Recursos Humanos
Incumplimiento de actividades de plan estratégico de RRHH y planes complementarios	Implementación de políticas institucionales participativas del personal de tal forma que sientan como suyas las metas de la entidad.	Sesiones de trabajo en equipo con evaluación y seguimiento de actividades programadas en contraste con las ejecutadas	Dic-31-2016	Humanos y financieros
Insatisfacción del cliente interno (funcionarios)	Mejoramiento de las condiciones de calidad de vida laboral en las variable	Identificar las variables de desempeño bajo y disponer los recursos financieros y humanos	Dic-31-2017	Humanos y financieros
Incumplimiento de metas de desempeño de los funcionarios de EMPOCABAL	Implementación de políticas institucionales participativas del personal de tal forma que sientan como suyas las metas de la entidad posterior a la estructuración e implementación de un sistema de evaluación de desempeño enfocado a compromisos de los funcionario por niveles en el logro de metas de la planeación estratégica	Sesiones de trabajo en equipo con evaluación y seguimiento de actividades programadas en contraste con las ejecutadas previo a la adopción de un nuevo sistema de evaluación del desempeño y toma de decisiones de tipo legal, haciendo uso del procedimiento control interno disciplinario	Dic-31-2017	Humanos y financieros
Incumplimiento de topes de horas extras autorizadas para el mes	Disposición de recursos financieros para mantenimientos preventivos de maquinaria, equipo y de infraestructura	Inclusión en plan financiero de los recursos a destinar para las actividades identificadas en el la política	Dic-31-2016	Humanos, técnicos y financieros
Sobrecosto y/o no ejecución de presupuesto asignado a la financiación del Plan Estratégico de RRHH y complementarios	Cotización pormenorizada de los recursos para la financiación de los planes de forma previa a su aprobación y adopción	Solicitud de cotizaciones para inclusión en plan de compras de la entidad	Dic-31-2016	Humanos y financieros

Proceso: COMPRAS Y ALMACEN

Riesgos	Políticas Administración de Riesgos	Acciones	Tiempos	Recursos
				* Incluye
				Recursos Humanos
Incumplimiento tiempos de entrega de elementos de consumo y activos	Implementación de tiempos de referencia para dar respuestas a los diferentes tipos de solicitud de B/S	Monitorear y corregir en la marcha las fallas en el cumplimiento de tiempos de entrega (previo autorización de disponibilidad de presupuesto y efectivo)	Dic-31-2016	Humanos, financieros
Desbordamiento de topes establecidos en PLAN DE COMPRAS para la vigencia	Elaboración de PLANES DE COMPRA con el debido soporte de cotización de precios de mercado y ejecutar lo estrictamente programado en la medida de lo posible	Elaborar PLANES DE COMPRA con el debido soporte de cotización de precios de mercado y ejecutar lo estrictamente programado en la medida de lo posible	Dic-31-2017	Humanos, financieros

Proceso: GESTION DOCUMENTAL

Riesgos	Políticas Administración de Riesgos	Acciones	Tiempos	Recursos
				* Incluye
				Recursos Humanos
Incumplimiento en transferencias documentales	Implementación de un sistema de información documental	1. Diseñar e implementar sistema de registro, control y seguimiento de documentos, 2. Elaboración, ejecución y seguimiento de PLAN DE TRANSFERENCIAS	Relativo a presupuesto disponible seguir Plan de Inversiones soporte de Plan Estratégico y metas relacionadas con el proceso	Financieros (Internos y Externos), humanos, tecnológicos
Perdida de documentos y/o registros	Implementar control de registros y copias de respaldo	1. Diseñar e implementar sistema de registro, control y seguimiento de documentos, 2. Elaboración seguimiento de inventario documental	Inmediato	Financieros (Internos y Externos), humanos, tecnológicos

Incumplimiento en actualización de TRD	Incluir las actividades propias del proceso en los Acuerdos de Gestión con los directivos	Diseñar e implementar un mecanismo de notificación de inclusión, retiro o modificación de documentos en el SGC que reporte a Gestión Documental inmediatamente los cambios propuestos	Diciembre 31-2015	Financieros (Internos y Externos), humanos, tecnológicos
--	---	---	-------------------	---

Proceso: SEGUIMIENTO, EVALUACION Y MEJORA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Riesgos	Políticas Administración de Riesgos	Acciones	Tiempos	Recursos
				* Incluye
				Recursos Humanos
Incumplimiento de Plan Anual de Auditorías	Seguimiento a ejecución de plan de auditorías internas de control interno	Pedir a la oficina de control interno el aporte de evidencias documentales de aplicación del proceso de auditoría interna y planes de mejoramiento	Jun-30-2016	Humanos
Incumplimiento de compromisos de Plan de Mejoramiento	Comunicación, control y seguimiento a planes de mejoramiento por parte de la Gerencia General	Amonestación y/o apertura de procesos de investigación disciplinaria para cada uno de los responsables de acciones de mejoramiento suscritos y aporte de recursos necesarios para su implementación	Jun-30-2016	Humanos, técnicos y financieros
Desacuerdo en la documentación del Modelo MECI (Modelo de Control Interno)	Capacitación y aporte o apoyo en la documentación y/o actualización del MECI	Brindar por parte de la Gerencia General apoyo al Representante de Alta Dirección en la implementación de un esquema que permita monitorear el estado de implementación y actualización del modelo MECI	Jun-30-2017	Humanos, financieros
Omisión de estudios técnicos o requisitos para el mantenimiento y actualización del MECI	Revisión de requisitos exigidos para el mantenimiento y actualización del modelo MECI	Capacitar a los líderes de procesos en el Modelo MECI	Dic-31-2017	Humanos y financieros

Parágrafo 1.

Las políticas de Administración del Riesgo fueron construidas tomando como base los formatos o documentos de Identificación, Análisis y Valoración del riesgo los cuales se encuentran para consulta en el Archivo de Gestión de EMPOCABAL ESP EICE. LA



ACTUALIZACIÓN DE LOS RIESGOS DE LOS PROCESOS se llevará a cabo bajo los parámetros de mejoramiento continuo adoptados por EMPOCABAL ESP EICE y estará a cargo de los líderes de procesos.

Es de carácter obligatorio que cada Director(bajo la coordinación del Representante de la Alta Dirección la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces) tome como base los riesgos macro que afectan el cumplimiento de los objetivos de calidad, la política de calidad y las metas institucionales definidas en la plataforma estratégica, además el esquema de análisis y evaluación de controles para cada uno de los procesos a su cargo de tal forma que se fortalezca el mapa de riesgos y se realice el monitoreo al cumplimiento de la efectividad de los controles por la Oficina Asesora de Control Interno o quien haga sus veces, previo análisis por parte de cada Director o Jefe de área y cumpliendo con los lineamientos de la Cartilla **GUÍA PARA LA ADMINISTRACION DEL RIESGO V3** – Expedida por el DAFP en Octubre de 2014 o las disposiciones y/o metodologías posteriores.

DIFUSION DE LOS MAPAS DE RIESGOS POR PROCESOS E INSTITUCIONAL. Los Riesgos de los procesos serán difundidos por el Jefe de la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces (quien aportará evidencia de dicha actividad al Representante de la Alta Dirección) y serán de obligatoria consulta dentro de los Sistemas de Control Interno y de Calidad de EMPOCABAL ESP EICE.

EL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA IMPLEMENTACIÓN Y EFECTIVIDAD DE LOS CONTROLES, se realizará por parte de la Oficina Asesora de Control Interno o quien haga sus veces y por parte de cada líder de proceso para lo cual incluirán dentro del cronograma de auto-evaluación a los procesos la actividad de seguimiento y evaluación a la implementación y efectividad de los controles a los riesgos del proceso a cargo, conformará (n) un portafolio de evidencias y/o registros de la(s) acción (es) mencionadas dentro de los plazos estipulado se incluirá un informe del avance de las mismas dentro del informe de gestión del proceso y/o dirección.

Medidas para Mitigar los Riesgos

EMPOCABAL ESP EICE cuenta con un Sistema Integrado de Gestión de Calidad, definido por procesos y procedimientos. EMPOCABAL ESP EICE cuenta con un Mapa de Riesgos por Procesos, donde los identifica, describe sus causas, los clasifica, los analiza y efectúa una valoración de éstos, señalando los responsables del monitoreo de tales riesgos y establece sus indicadores.

EMPOCABAL ESP EICE cuenta con los siguientes medios externos informativos, donde se divulgan los planes, programas y proyectos Corporativos:

Boletín de Prensa trimestral

Un Chat Interactivo a través del Sitio Web

Buzón de Sugerencias.

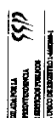
EMPOCABAL ESP EICE cuenta con los siguientes medios internos informativos, donde se divulgan los planes, programas y proyectos Corporativos:

Sistema de audio en todo el edificio donde se da lectura a toda información de interés para los clientes internos y externos.

Carteleros.

Videos en el Tv instalado en la oficina de atención al ciudadano.

Divulgación permanente del Estatuto Anticorrupción a cargo del Comité Asesor de Control Interno disciplinario.





Dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 en la Sitio www.empocabal.com en el enlace

PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS se cuenta con un espacio para que los ciudadanos presenten Quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de esta entidad.

Aplicación del Decreto 4085 de 2011, "Por el cual se establecen los objetivos y la estructura de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado". Para el diseño de estrategias, planes y acciones dirigidos a dar cumplimiento a las políticas de defensa jurídica de la Nación y del Estado definidas por el Gobierno Nacional; la formulación, evaluación y difusión de las políticas en materia de prevención de las conductas antijurídicas por parte deservidores y entidades públicas, del dally antijurídico y la extensión de sus efectos, y la dirección, coordinación y ejecución de las acciones que aseguren la adecuada implementación de las mismas, para la defensa de los intereses litigiosos de la Nación.

Aplicación del Decreto 4170 de 2011 "Por el cual se crea la Agencia Nacional de Contratación Pública-Colombia Compra Eficiente-, se determinan sus objetivos y estructura, cuyo objetivo es desarrollar e impulsar políticas públicas y herramientas, orientadas a la organización y articulación, de los partícipes en los procesos e compras y contratación pública con el fin de lograr una mayor eficiencia, transparencia y optimización de los recursos del Estado".

Aplicación del Decreto 4632 de 2011 "Por medio del cual se reglamenta parcialmente la ley 1474 de 2011 en lo que se refiere a la Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción y se dictan otras disposiciones", en lo referente a la creación y puesta en marcha de la Comisión Corporativa Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción.

Tomar medidas preventivas y reactivas del hombre y de los sistemas tecnológicos que permitan proteger y resguardar la información, buscando mantener la confidencialidad e integridad en los mismos.

Encriptarla información final de la entidad y la enviada a terceros; ésta última debe acompañarse de la firma digital y en formato PDF. Establecimiento de mayor seguridad en el desarrollo de los aplicativos para evitar la manipulación de los mismos. Para garantizar la seguridad de las bases de Datos se deben asignar protocolos de seguridad y a los usuarios finales crearles diferentes perfiles de acceso, de tal forma que solo el administrador pueda tener control en las mismas.

Adoptar un Manual de Protocolos de Seguridad que rijan las Tecnologías de Información y Comunicación Corporativas.

Adelantar las investigaciones disciplinarias que fuesen necesarias por efecto de los presuntos hechos de corrupción que pudieren presentarse o dará traslado de las mismas a la Procuraduría General de la Nación y a los demás Organismos de Control.

Aplicación del decreto 4326 de 2011. II Por el cual se reglamenta parcialmente el artículo 10 de la Ley 1474 de 2011".

Aplicación del Decreto 4567 de 2011, sobre la provisión de los empleos de libre nombramiento y remoción con transparencia, aplicando en los procesos de vinculación la evaluación de las competencias de los candidatos.

4. CONTROL Y SEGUIMIENTO

Para el cabal cumplimiento y desarrollo del PLAN ANTICORRUPCIÓN y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, los directores son los responsables de las acciones para el logro de los indicadores; quienes contarán con el apoyo y colaboración permanente de todas las áreas y servidores públicos de EMPOCABAL ESP EICE .





La consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, estará a cargo de la oficina de planeación o quien haga sus veces. Todos los procesos servirán de facilitadores para todo el proceso de elaboración del mismo.

La verificación de la elaboración, de su visibilización, el seguimiento y el control contemplada en la herramienta le corresponde a la Oficina Asesora de Control Interno.

El Sitio Web www.empecabal.com, con actualización permanente presenta información relacionada con los planes, programas y proyectos de EMPOCABAL ESP EICE

Grupo de Atención al Ciudadano: Encargado de atender, asesorar y proveer la información misional veraz y oportuna a los ciudadanos, de forma presencial, virtual y vía telefónica, crea relaciones de respeto y fortalece la imagen institucional centrada en el ciudadano.

Presentación de consultas, quejas y reclamos: A través del Sitio www.emcartago.com, en el ítem de Servicios de Atención al Ciudadano, se encuentra un enlace a Peticiones, Quejas y Reclamos; donde pueden formular sus requerimientos y su correspondiente seguimiento.

Interactúe con EMPOCABAL ESP EICE en:

A través del correo electrónico contactenos@empecabal.com presente sus consultas.

Sede central de EMPOCABAL ESP EICE : Carrera 15 No. 12 -11 Santa Rosa de Cabal, Risaralda

Sede de Recaudo: Banco Davivienda, Banco de Bogotá, BBVA y APOSTAR Teléfono (096) 3660791 Extensiones 110, 111, 114, 120

Líneas de Emergencia 24 horas (096)3641314

Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos Carrera 15 No. 12 -11 Santa Rosa de Cabal, Risaralda – Dirección Comercial y correo electrónico : info@empecabal.com

Buzones físicos

Vía Fax al teléfono (096) 3660791 Extensiones 102

5.- INSTRUMENTOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN

El plan anticorrupción contara con un tablero de indicadores, el cual permitirá medir el estado de eficiencia de los controles adoptados para evitar y/o disminuir el riesgo de actos de corrupción. Este seguimiento se hará de manera trimestral y será responsabilidad de todos y cada uno de los líderes de los procesos. La Oficina Asesora de Control Interno se encarga de su auditoria y evaluación.

Declaración de Buen Gobierno y Gestión Pública Efectiva.

De conformidad con lo previsto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la metodología de este sistema se validará con las instrucciones que definida e imparta más adelante La Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.

Procedimiento de Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas en aras de que el ciudadano pueda opinara cerca de la gestión de EMPOCABAL ESP EICE e interactuar con la empresa a a través del correoaudienciapublica@empecabal.com



Carrera 15 N° 12-11 - PBX: 3660791 - Fax. Ext. 102
Planta de Tratamiento: 3641314 Santa Rosa de Cabal
NUIR - 1-66682000-1 E- mail: empecabal@telecom.com.co



Veedurías ciudadanas: Permitir a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre el proceso de la gestión pública, así como la convocatoria de una entidad encargada de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio.

Buzón de quejas y reclamos: Permitir a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias poner en conocimiento de la alta dirección de la entidad las anomalías presentadas en la debida prestación del servicio por parte de algún funcionario o área de EMPOCABAL ESP EICE. A través de este medio también pueden hacer consultas sobre los temas de EMPOCABAL ESP EICE

Responder las Acciones de tutela en el tiempo reglamentario para permitir al ciudadano reclamar el reconocimiento de sus derechos.

Responder los Derechos de petición en el tiempo reglamentario para permitir al ciudadano reclamar sobre alguna inconsistencia en un procedimiento por el cual se ve afectado.

EMPOCABAL ESP EICE promocionará la cultura de la legalidad, tanto al interior como al exterior de la entidad.

Propiciar la coordinación interinstitucional en la lucha contra la corrupción.

Establecer un Sistema de monitoreo del cumplimiento de normas anticorrupción.

Fortalecimiento de los procesos de planeación precontractual; dando claridad en las reglas de participación de los oferentes en los procesos contractuales; incorporando en los pliegos de condiciones la "estimación, tipificación y asignación de los riesgos previsibles involucrados en la contratación estatal".

ESTRATEGIAS ANTI-TRÁMITES

Estrategia: Democratización de la Administración Pública. El decreto 151 de 2008 Gobierno en línea establece unos niveles de implementación para cada uno de los componentes de la estrategia. Para el año 2017, EMPOCABAL ESP EICE tiene como meta cumplir al 40% en el componente información en línea, 25% en interacción en línea, 15% en transacción en línea, 15% en transformación, 40% en democracia en línea y 35% en transversales.

EMPOCABAL ESP EICE propenderá por la aplicación integral del Decreto Legislativo 19 del 10 de Enero de 2012, "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites Innecesarios existentes en la Administración Pública".

EMPOCABAL ESP EICE cuenta con la Ventanilla Única de Trámites (Espacio Vital). Adicionalmente se impondrá un Punto de Consulta, donde los usuarios pueden realizar y revisar el estado de su trámite; realizar una Petición, Queja o Reclamo; realizar Pagos en Líneas de los Servicios o Trámites Corporativos; Revisar los Expedientes de la empresa; Revisar el sitio web www.empocabal.com.

RENDICIÓN DE CUENTAS

EMPOCABAL ESP EICE tiene un procedimiento mediante el cual se tiene definido todo lo concerniente a la audiencia pública de rendición de cuentas.

Los objetivos del mismo son:



Carrera 15 N° 12-11 - PBX: 3660791 - Fax. Ext. 102
Planta de Tratamiento: 3641314 Santa Rosa de Cabal
NUIR - 1-66682000-1 E- mail: empocabal@telecom.com.co



Garantizar el control social de la ciudadanía a las acciones y gestiones de EMPOCABAL ESP EICE

Presentar un informe de la gestión realizada por EMPOCABAL ESP EICE en la vigencia inmediatamente anterior a la realización de la audiencia.

Facilitar el control social que realizan los ciudadanos a la gestión de EMPOCABAL ESP EICE a través de una audiencia pública e fácil acceso y entendimiento de las organizaciones sociales, organizaciones no gubernamentales, la academia, los medios de comunicación y la ciudadanía.

Propiciar un espacio de diálogo e intercambio de ideas entre funcionarios públicos de EMPOCABAL ESP EICE, y a ciudadanía.

Aprovechar este espacio para que las conclusiones sirvan como un insumo para ajustar los proyectos y planes de acción de EMPOCABAL ESP EICE , de manera que responda a las necesidades y demandas de la ciudadanía.

Dicho procedimiento cuenta con sus respectivos manuales, formatos y registros codificados.

Adicionalmente se realiza una encuesta donde se puede medir la calidad de la audiencia percibida por la ciudadanía.

La audiencia pública de rendición de cuentas de EMPOCABAL ESP EICE se debe realizar durante el primer trimestre del año posterior a la vigencia a rendir.

El registro de cierre y evaluación de la audiencia pública de rendición de cuentas debe ser publicado en la página institucional www.empecabal.com inmediatamente se consolide.

Artículo 6. PROCESOS DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

La verificación de la elaboración, de su visibilización, el seguimiento y el control contemplado en la herramienta le corresponde a la Oficina Asesora de Control Interno, cumpliendo con el cronograma establecido para tal fin.

EMPOCABAL ESP EICE deberá publicar en un medio de fácil acceso al ciudadano las acciones adelantadas, en las siguientes fechas: 31 de enero, 30 de abril, agosto 31 y diciembre 31 de 2016 Y 2017

Artículo 7. DISPOSICIONES FINALES. El Presente Plan Anticorrupción y los plazos deben ser incluidos en los Acuerdos de Gestión a suscribir por los funcionarios del Nivel Directivo.



8.- BIBLIOGRAFIA

La Constitución política de Colombia
Guía de administración del riesgo de la DAF
Estrategia para la construcción de plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano
Guía de Racionalización de Tramites de la DAF
Ley 1474 de 2011
Ley 1757 de 2015
Decreto 019 de 2012
Ley 489 de 1998
Decreto 2145 de 1999
Decreto 1537 de 2001
Ley 872 de 2003
Decreto 4110 de 2004
Decreto 1599 de 2005
Decreto 124 de 2016
Manual de Calidad de EMPOCABAL ESP EICE
Plan Estratégico de EMPOCABAL ESP EICE
Contexto Estratégico Interno y Externo de EMPOCABAL ESP EICE
Análisis interno de EMPOCABAL ESP EICE
Informe del Contexto Estratégico de EMPOCABAL ESP EICE

**CONTEXTO ESTRATEGICO
Interno y Externo
EMPOCABAL ESP EICE**

ANÁLISIS EXTERNO DE EMPOCABAL ESP EICE

Amenaza/ Riesgo Factores	1) Amenazas	2) Situación de Riesgo
1. Económicos		
1.1 Inflación	x	Aumento de los precios de los bienes adquiridos por EMPOCABAL ESP EICE
1.2 Devaluación	x	Perdida de adquisición de moneda, se requiere mayor cantidad de recursos para prestar el servicio
1.3 Incrementos Salariales de aplicación general	x	Mayor incremento en los gastos de funcionamiento
1.4 Impuestos y Gravámenes	x	Des financiamiento de los presupuestos
1.5 Políticas de precios	x	Aumenta los presupuestos de contratación
1.6 Políticas de transferencias de recursos	x	Disminuye la cuantía de recursos en sectores no esenciales como AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO
1.7 Estabilidad cambiaria		
1.8 Estabilidad política monetaria		
1.9 Tendencias inflacionarias	x	Aumento de los costos operativos
1.10 Crecimiento Económico		
2. Políticas		
2.1 Estabilidad política		
2.2 Credibilidad en las instituciones del Estado		
2.1 Normas que afectan los objetivos de EMPOCABAL ESP EICE	x	Afectan los programas de gobierno, por ende los planes estratégicos y/o financieros
2.2 Cambios en la política general que afectan EMPOCABAL ESP EICE	x	Desfinancia el presupuesto publico
2.4 Modificaciones legales a las fuentes de ingresos de EMPOCABAL ESP EICE	x	Desfinancia o disminuye el presupuesto publico
2.5 Modificaciones legales a la estructura de gastos de EMPOCABAL ESP EICE	x	Cambios bruscos en la composición de los gastos de funcionamiento
2.5 Decisiones sobre el ingreso y retiro de servidores públicos	x	Inestabilidad de los funcionarios de libre nombramiento
3. Sociales		
3.1 Porcentajes	x	Aumento de la población desatendida
3.2 Diversidad de cultura.	x	Alterar la economía local

Amenaza/ Riesgo Factores	1) Amenazas	2) Situación de Riesgo
3. Sociales		
3.4 Situaciones de Desplazamiento social	x	Aumento de las tasas de desempleo
3.5 Nivel de Empleo	x	Aumento de cartera morosa
3.6 Nivel de delincuencia		
4. Tecnológicos		
4.1 Automatización de procesos		
4.2 Resistencia a cambios tecnológicos	x	Atraso en los procesos automatizados
4.3 Capacidad y compromiso para acceder a nuevas tecnologías	x	Miedo o temor al cambio
4.4 Eficientes sistemas de comunicación		
5. Competitivos		
5.1 Regulaciones específicas que afectan EMPOCABAL ESP EICE	x	Desconocimiento de las normas y procedimientos
5.2 Alianzas estratégicas para ejecutar Programas y Proyectos		
5.3 Formación y competencia de los servidores públicos	x	Disminuye la capacidad de gestión de recursos
5.4 Apoyo de la Cooperación Internacional		
6. Geográficos		
6.1 Facilidad de acceso y transporte que rodea el entorno de EMPOCABAL ESP EICE	x	Reduce probabilidad de obtención de productos a menor precios por costos de desplazamiento a zonas francas o de menor costo de productos o equipos importados
6.2 Nivel de desarrollo económico y social de las regiones que rodean EMPOCABAL ESP EICE		

ANÁLISIS INTERNO DE EMPOCABAL ESP EICE

Debilidad / Riesgo Grupos – Capacidades	(1) Debilidades	(2) Situación de Riesgo
1. Capacidad Directiva		
1.1 Imagen que proyecta el Nivel Directivo de EMPOCABAL ESP EICE	x	Disminuye la aceptación del Equipo Directivo por los grupos de interés –en especial comunidad en general y usuarios
1.2 Capacidad de Definición de Planes Estratégicos y Operativos o de Acción	x	Disminuye la posibilidad de cumplir con las metas del Plan Estratégico
1.3 Orientación de EMPOCABAL ESP EICE al cumplimiento de sus funciones y objetivos		

1.4 Adecuada Estructura Organizacional para la toma de decisiones	x	Disminuye la posibilidad de cumplir con las competencias de la Empresa de Servicios Públicos
1.5 Comunicación y control Directivo a la operación de EMPOCABAL ESP EICE		
1.5 Apropiación y aplicabilidad del Sistema de Control Interno	x	Aumenta la posibilidad de incurrir en hallazgos de toda índole y no promover la mejora continua
2. Capacidad Tecnológica		
2.1 Habilidad técnica de EMPOCABAL ESP EICE para ejecutar los procesos que competen		
2.2 Capacidad de innovación		
2.3 Nivel de tecnología utilizada en los procesos de EMPOCABAL ESP EICE		
2.4 Nivel de integración de sus sistemas computarizados	x	Ausencia de información conciliada y detallada
2.5 Controles existentes sobre la Tecnología aplicada		
3. Capacidad del Talento Humano		
3.1 Nivel de competencia del Talento Humano en EMPOCABAL ESP EICE	x	Bajo grado de escolaridad de los funcionarios
3.2 Nivel de pertenencia de los servidores públicos con EMPOCABAL ESP EICE	x	Ausencia de compromiso en la mayor parte de los funcionarios
3.3 Suficiencia del recurso humano para atender las cargas laborales	x	Concentración de cargas laborales
4. Capacidad Competitiva		
4.1 Impacto de los bienes y servicios entregados por EMPOCABAL ESP EICE a sus grupos de interés	x	Pérdida de credibilidad institucional
4.2 Cobertura y eficiencia de los servicios que presta o bienes que suministra EMPOCABAL ESP EICE	x	Baja respuesta a las inquietudes de la comunidad y en especial usuarios de los servicios
4.3 Conocimiento oportuno y capacidad de atención a las quejas y reclamos de sus grupos de interés	x	No hay un control de respuestas que se dan
4.4 Existe procesos que permitan conocer las quejas y reclamos de los grupos de interés		
4.5 Alianzas estratégicas con otras Entidades		
5. Capacidad Financiera		
5.1 Déficit/Superávit acumulado o proyectado		
5.2 Estructura de ingresos		
5.3 Estructura de gastos		
5.4 Efecto (fiscal – económico - financiero) de las políticas de ingresos	x	Bajo esfuerzo fiscal o de recado de las rentas propias o ingresos operacionales
5.5 Efecto (Fiscal – económico – financiero) de las políticas de gastos		
5.6 Estructura y sostenibilidad de la deuda		

INFORME DEL CONTEXTO ESTRATÉGICO DE EMPOCABAL ESP EICE

DIAGNÓSTICO DEL CONTEXTO EXTERNO:

Para EMPOCABAL ESP EICE , se identificaron las siguientes situaciones de riesgo producto de las amenazas del entorno externo:

De carácter económico: 1. Efectos de inflación, 2. Efectos de devaluación, 3. Incrementos salariales, 4. Impuestos y gravámenes, 5. Políticas de precios y 6. Tendencias inflacionarias

De carácter Político: 1. Normas que afectan los objetivos de EMPOCABAL ESP EICE ,2. Cambios en la política general que afectan EMPOCABAL ESP EICE , 3. Modificaciones legales a la estructura de ingreso en EMPOCABAL ESP EICE , 4. Modificaciones legales que afectan la estructura de gastos de EMPOCABAL ESP EICE .

De carácter social: 1. Porcentaje de población que presenta necesidades básicas insatisfechas en materia de servicios públicos, 2. Situaciones de orden público, 3. Desplazamiento social, 4. Nivel de empleo

DIAGNÓSTICO DEL CONTEXTO INTERNO:

Para EMPOCABAL ESP EICE, se identificaron los siguientes factores internos que pueden ocasionar la presencia de riesgos con base en el análisis de los componentes, direccionamiento estratégico y demás estudios de cultura organizacional y el clima laboral que se hayan adelantado en EMPOCABAL ESP EICE .

Baja capacidad directiva: 1. En definición de planes estratégicos y operativos, 2. En orientación de EMPOCABAL ESP EICE al cumplimiento de sus funciones y objetivos, 3. En comunicación y control directivo a la operación de EMPOCABAL ESP EICE , 4. En apropiación y aplicabilidad del sistema de control interno.

Poca capacidad tecnológica: 1. En la habilidad técnica de EMPOCABAL ESP EICE para ejecutar los procesos que le competen, 2. En capacidad de innovación, 3. En nivel de tecnología utilizada en los procesos de EMPOCABAL ESP EICE , 4. En el nivel de integración de sus sistemas computarizados, 5. En controles existentes sobre la tecnología aplicada.

Disminución de la capacidad del talento humano: 1. En nivel de competencia del talento humano en EMPOCABAL ESP EICE 2. En nivel de pertenencia de los funcionarios y servidores de EMPOCABAL ESP EICE , 3. En la capacidad para atender las cargas laborales.

Reducida capacidad competitiva: 1. Con los bienes y servicios entregados por EMPOCABAL ESP EICE a sus grupos de interés, 2. Poca cobertura y eficiencia de los servidores de EMPOCABAL ESP EICE ,