


	PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN Y SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN	Versión: 00
		Fecha: 20-12-2016
		Código: P-PL-02
		Página 1 de 17

**PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN Y SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN
P-PL-02**

Versión: 00	Descripción del cambio: Versión Inicial.	
Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Fecha: 12 de Diciembre de 2016	Fecha: 16 de Diciembre de 2016	Fecha: 20 de Diciembre de 2016
Firma:	Firma:	Firma:

	PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN Y SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN	Versión: 00
		Fecha: 20-12-2016
		Código: P-PL-02
		Página 2 de 17

1. OBJETO

Definir las estrategias y acciones concretas encaminadas a fortalecer la imagen, credibilidad, confianza y transparencia de la gestión de la Empresa de Aseo de Pereira S.A. E.S.P.

2. ALCANCE

El Plan anticorrupción y Atención al ciudadano y las estrategias y mecanismos de gestión tiene aplicación en todos los procesos de la Empresa de Aseo de Pereira S.A. E.S.P.

3. DEFINICIONES

Trámite: Conjunto de requisitos, pasos o acciones regulados por el Estado, que deben efectuar los usuarios ante una entidad de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas (ej. Notarías, consejos profesionales, cámaras de comercio, etc), para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley y cuyo resultado es un producto o un servicio.

Petición: es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

Queja: es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Sugerencia: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético-profesional.

	PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN Y SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN	Versión: 00
		Fecha: 20-12-2016
		Código: P-PL-02
		Página 3 de 17

4. DESARROLLO

Cómo	Quién	Dónde
4.1. CONFORMACIÓN DE UN GRUPO INTERDISCIPLINARIO		
Designar un responsable para asesorar y apoyar todo el proceso de diseño e implementación del Plan anticorrupción.	Gerente	No aplica
Conformar un equipo o un grupo interdisciplinario que se encargue de liderar el proceso diseño e implementación del Plan anticorrupción y que permita un canal directo de comunicación con los líderes de Proceso para realizar retroalimentación. Este equipo deberá ser conformado por personas de diferentes procesos que conozcan muy bien el funcionamiento del área y de la Empresa.	Director de Planeación	Acta de conformación del Equipos o Grupo
Programar capacitación al Equipo o grupo interdisciplinario acerca de la metodología que se llevara a cabo para la construcción del Plan anticorrupción.	Director de Planeación	Registro de Asistencia Y Acta de reunión, F5-CMC-02
4.2. METODOLOGIA PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN DE CORRUPCIÓN: Este comprende cinco componentes.		
4.2.1 GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN		
<p><u>a.</u> <u>Política de Administración de Riesgos:</u> Elaborar una política que contenga los riesgos de corrupción identificados dentro de la empresa, que incluya objetivos, estrategias, acciones, seguimiento y evaluación.</p> <p><u>b.</u> <u>Consulta y divulgación:</u> Deberá surtirse en todas las etapas de construcción del Plan de Riesgos de Corrupción en el marco de un proceso participativo que involucre actores internos y externos de la empresa. Concluido este proceso de</p>	Director de Planeación	Estrategias del Plan de Corrupción y de Atención al Ciudadano, F1-PL-02

Cómo	Quién	Dónde
<p>participación deberá procederse a su divulgación.</p> <p><u>c.</u> <u>Monitoreo y Revisión:</u> Los líderes de los procesos en conjunto con sus equipos deberán monitorear y revisar periódicamente las estrategias contenidas en los diferentes componentes del Plan Anticorrupción si es del caso ajustarlo haciendo públicos los cambios.</p> <p><u>d.</u> <u>Seguimiento:</u> La Oficina de Control Interno o quien haga sus veces, deberá adelantar seguimiento al Plan de Riesgos de Corrupción. En este sentido es necesario que en sus procesos de auditoría interna analice las causas, los riesgos de corrupción y la efectividad de los controles incorporados en el Plan de Riesgos de Corrupción.</p>		
<p>4.2.2 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES</p>		
<p>Busca facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que brinda la administración pública, por lo que la entidad deberá implementar acciones normativas, administrativas o tecnológicas que tiendan a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes.</p> <p>Las mejoras deberán estar encaminadas a reducir: costos, tiempos, documentos, pasos, procesos, procedimientos y a generar esquemas no presenciales para su realización como el uso de correos electrónicos, internet y páginas web.</p> <p>Se deberá tener en cuenta las siguientes fases para la racionalización de tramites:</p>	<p align="center">Director de Planeación</p>	<p align="center">Estrategias del Plan de Corrupción y de Atención al Ciudadano, F1-PL-02</p>

Cómo	Quién	Dónde
<p>a. Identificación de trámites: establecer el inventario de trámites propuestos por la Función Pública y registrarlos en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).</p> <p>b. Priorización de trámites: Analizar variables externas e internas que afectan el trámite y que permiten establecer criterios de intervención para la mejora del mismo.</p> <p>c. Racionalización de trámites: Implementar acciones efectivas que permitan mejorar los trámites a través de la reducción de costos, documentos, requisitos, tiempos, procesos, procedimientos y pasos; así mismo, generar esquemas no presenciales como el uso de correos electrónicos, internet y páginas web que signifiquen un menor esfuerzo para el usuario en su realización. Los tipos de racionalización pueden desarrollarse a través de actividades normativas, administrativas o tecnológicas, orientadas a facilitar la relación del ciudadano frente al Estado.</p> <p>d. Interoperabilidad: Asociada a compartir información entre las entidades estatales y privadas que ejerzan funciones públicas a través de medios físicos o tecnológicos, evitando solicitar dicha información al usuario mediante mecanismos de certificación de pagos, inscripciones, registros, obligaciones, etc.</p>		

	PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN Y SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN	Versión: 00
		Fecha: 20-12-2016
		Código: P-PL-02
		Página 6 de 17

Cómo	Quién	Dónde
4.2.3 RENDICIÓN DE CUENTAS		
<p>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, debe ser un ejercicio permanente y transversal que se oriente a afianzar la relación Estado – ciudadano.</p>	Director de Planeación	Estrategias del Plan de Corrupción y de Atención al Ciudadano, F1-PL-02
4.2.4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO		
<p>Este componente busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de las entidades públicas, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos.</p>	Director de Planeación	Estrategias del Plan de Corrupción y de Atención al Ciudadano, F1-PL-02

Cómo		Quién	Dónde
CLASE	TERMINO		
Peticiones en interés general y particular	Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción		
Peticiones de documentos e información	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción		
Consultas	Dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción		
Peticiones entre autoridades	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción		
Informes a congresistas	Dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción		
Lineamientos especiales			
Situación	LINEAMIENTO		
No respuesta en término	Se debe informar al ciudadano antes del vencimiento informando los motivos de la demora y señalando el plazo en que se resolverá la petición, éste no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.		
Petición incompleta	Se Deben tener en cuenta dos momentos: 1. En el recibo de la petición: el servidor público informa verbalmente que está incompleta la petición, si el ciudadano insiste, debe ser radicada. 2. Cuando está radicada: el servidor público debe solicitar al ciudadano dentro de los diez (10) días siguientes para que complete la información. El ciudadano tiene 1 mes para complementarla.		
Atención prioritaria	Se deben atender prioritariamente las peticiones que involucren el reconocimiento de un derecho fundamental, cuando esté en peligro inminente la vida o la seguridad, cuando sea presentada por un niño (a) o adolescente; o cuando sea presentada por un periodista en ejercicio de su profesión.		
No es competente	Se debe remitir la solicitud al competente dentro de los cinco (5) días siguientes al recibo de la misma y se enviará copia de ello al peticionario.		

Cómo		Quién	Dónde
Desistimiento tácito	Opera cuando el ciudadano no completa su petición dentro del mes otorgado para ello y guarda silencio. La entidad debe expedir acto administrativo decretando el desistimiento y archivando el expediente, se debe notificar personalmente advirtiendo la procedencia del recurso de reposición.		
Desistimiento expreso	Opera cuando el ciudadano de manera expresa le informa a la entidad que no desea continuar con el trámite de la petición. No obstante, puede continuar de oficio el trámite de respuesta si la entidad considera que es de interés general, para lo cual, debe proyectar acto administrativo motivado.		
Petición irrespetuosa	Cuando un ciudadano presente una petición irrespetuosa o en términos groseros, la entidad puede rechazarla.		
Petición oscura	Se presenta cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición, en este caso, se debe devolver al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes . En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.		
Petición reiterativa	Se da cuando se presenta una solicitud que ya ha sido resuelta por la entidad, caso en cual, pueden remitirse a respuestas anteriores.		
Peticiones análogas	Opera cuando más de diez (10) personas formulen peticiones que sean semejantes en cuanto a su objeto. En este caso la entidad podrá dar una única respuesta que deberá ser publicada en un diario de amplia circulación, en la página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.		


4.2.5 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Cómo	Quién	Dónde
<p>1. Lineamientos de Transparencia Activa: La transparencia activa implica la disponibilidad de información a través de medios físicos y electrónicos. Los sujetos obligados deben publicar una información mínima en los sitios web oficiales.</p> <p>2. Lineamientos de Transparencia Pasiva: Para este propósito se debe garantizar una adecuada gestión de las solicitudes de información siguiendo los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano establecidos en el Cuarto Componente.</p> <p>3. Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información: La Ley estableció tres (3) instrumentos para apoyar el proceso de gestión de información de las entidades. Estos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El Registro o inventario de activos de Información. • El Esquema de publicación de información, • El Índice de Información Clasificada y Reservada. <p>Los mecanismos de adopción y actualización de estos instrumentos se realizan a través de acto administrativo y se publicarán en formato de hoja de cálculo en el sitio web oficial de la entidad en el enlace "Transparencia y acceso a información pública", así como en el Portal de Datos Abiertos del Estado colombiano.</p> <p>4. Criterio diferencial de accesibilidad: Para facilitar qué poblaciones específicas accedan a la información que las afecte, la ley estableció el criterio diferencial de accesibilidad a información pública⁵⁵. Para el efecto, las entidades deberán implementar acciones tendientes a:</p>	<p align="center">Director de Planeación</p>	<p align="center">Estrategias del Plan de Corrupción y de Atención al Ciudadano, F1-PL-02</p>

Cómo	Quién	Dónde
<ul style="list-style-type: none"> • Divulgar la información en formatos alternativos comprensibles. Es decir, que la forma, tamaño o modo en la que se presenta la información pública, permita su visualización o consulta para los grupos étnicos y culturales del país, y para las personas en situación de discapacidad. • Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad. • Implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad. • Identificar acciones para responder a solicitud de las autoridades de las comunidades, para divulgar la información pública en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país. <p>5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública: Con el propósito de contar con un mecanismo de seguimiento al acceso a información pública, las entidades deben generar un informe de solicitudes de acceso a información que contenga:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El número de solicitudes recibidas. 2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. 3. El tiempo de respuesta a cada solicitud. 4. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información. 		

	PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN Y SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN	Versión: 00
		Fecha: 20-12-2016
		Código: P-PL-02
		Página 11 de 17

Cómo	Quién	Dónde
4.2.6 FORMATO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y SU SEGUIMIENTO		
a) Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano		
<p>Entidad: Nombre de la entidad que diligencia el formato.</p> <p>Fecha: Año en que va a regir el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.</p> <p>Fecha de publicación: Fecha en que se publica en la web o en un medio de fácil acceso al ciudadano. Se sugiere incluir:</p> <p>Objetivo general, objetivos específicos.</p> <p>Componente: Políticas que integran el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.</p> <p>Estrategias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Gestión de Riesgos de Corrupción. ✚ Racionalización de Trámites. ✚ Rendición de Cuentas. ✚ Atención al Ciudadano. ✚ Transparencia y Acceso a la Información. ✚ Iniciativas Adicionales. <p>Actividades: Señale una a una las actividades que se realizarán según la meta planteada.</p> <p>Meta o producto: Describa el fin que se pretende lograr. Un producto puede apuntarle a una, varias o todas las actividades.</p> <p>Indicadores: Cómo se mide esa meta. De considerarlo necesario, la entidad formulará los indicadores. En todo caso en el componente de Transparencia y Acceso a la Información, es obligatorio que la entidad establezca indicadores.</p> <p>Responsable: Indique el responsable de cada componente, subcomponente o actividad.</p> <p>Fecha Programada: Señale la fecha en que se</p>	<p>Director de Planeación</p>	<p>Seguimiento al Plan de Corrupción y Atención Al Ciudadano, F2-PL-02</p>


	PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN Y SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN	Versión: 00
		Fecha: 20-12-2016
		Código: P-PL-02
		Página 12 de 17

Cómo	Quién	Dónde
<p>proyecta el cumplimiento de la actividad.</p> <p>Fecha de Ejecución de la Actividad.</p> <p>Descripción del Seguimiento: Describir claramente la evidencia encontrada para dar cumplimiento a la actividad.</p>		
<p><u>b) Seguimiento (1, 2 y 3):</u></p> <p>Componente: Se refiere a cada uno de los integrantes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.</p> <p>Actividades programadas: Corresponde al número de actividades programadas.</p> <p>Actividades cumplidas: Corresponde al número de actividades efectivamente cumplidas durante el período.</p> <p>% de avance porcentaje: Corresponde al porcentaje establecido de la actividades cumplidas sobre el las actividades programadas.</p> <p>Es el nivel de cumplimiento de las actividades plasmadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, medido en términos de porcentaje. De 0 a 59% corresponde a la zona baja (color rojo).</p> <p>De 60 a 79% zona media (color amarillo). De 80 a 100% zona alta (color verde). Actividades cumplidas/Actividades programadas.</p>	Director De Planeación	

Cómo		Quién	Dónde
0 a 59% es	Rojo		
De 60 a 79% es	Amarillo		
de 80 a 100% es	Verde		
<p>Observaciones: Comentarios o precisiones que considere necesarias incluir el encargado de realizar el seguimiento, (control interno). En esta casilla se informará del cumplimiento de la actividad en fecha tardía. Por ejemplo una actividad que de acuerdo con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se debe cumplir para el primer cuatrimestre, se retrasa y se cumple solo hasta el segundo cuatrimestre (de mayo a agosto 31). Incluya acuerdos de mejora o acciones de continuidad.</p>			
4.3. ACTUALIZACIÓN PLAN ANTICORRUPCION			
Solicitar reunión con cada líder de proceso para la revisión y actualización anual del Plan de Corrupción.		Apoyo Dirección de Planeación	Acta de reunión F5-SGC-02 y Estrategias del Plan de Corrupción y de Atención al Ciudadano, F1-PL-02
Consolidar las Estrategias del Plan de Corrupción y garantizar que se encuentren diligenciados correctamente para pasar a impresión y firma de la quien consolido, Oficina de Planeación y Proyectos y Gerencia General.		Apoyo Dirección de Planeación	Estrategias del Plan de Corrupción y de Atención al Ciudadano, F1-PL-02 actualizado aprobados

	PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN Y SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN	Versión: 00
		Fecha: 20-12-2016
		Código: P-PL-02
		Página 14 de 17

Cómo	Quién	Dónde
<p>Una vez se cuentan con las firmas de cada uno de los responsables se enviara los archivos a través de correo electrónico al Ingeniero de Sistemas para la publicación en la página web.</p>	<p>Apoyo Dirección de Planeación</p>	<p>Página Web</p>
4.4. SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION		
<p>Elaborar cronograma de seguimiento al Plan anticorrupción, el cual deberá realizar con frecuencia trimestral y pasar para revisión y aprobación de la Gerencia General.</p>	<p>Responsable de Control Interno</p>	<p>Cronograma de seguimiento al Plan de Corrupción, F3-PL-02</p>
<p>Enviar a través de correo electrónico a los líderes de proceso con mínimo 15 días de anticipación la fecha y hora en que se llevaría a cabo el seguimiento al Plan anticorrupción, para que se cuenten con los soportes de ejecución de cada una de las actividades a que haya lugar.</p>	<p>Responsable de Control Interno</p>	<p>Correo Electrónico</p>
<p>Realizar seguimiento a cada uno de las estrategias identificados en el Plan anticorrupción con cada uno de los Líderes de Proceso y describir claramente la evidencia encontrada.</p>	<p>Responsable de Control Interno</p>	<p>Seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención Al Ciudadano, F2-PL-02</p>
<p>De encontrarse incumplimiento en las estrategias identificadas con anterioridad, el Asesor de Control Internodeberá entregar al Líder de Proceso, un acta de compromiso donde especifique porque no se dio cumplimiento y la fecha en que se compromete a cumplirlo.</p> <p>Cabe mencionar que de incumplir nuevamente con las estrategias por el cual fue firmada el acta de compromiso, se le notificara mediante oficio al líder de proceso con copia a la Gerencia General para la toma de acciones inmediatas y evitar que esto vuelva a ocurrir.</p>	<p>Responsable de Control Interno</p>	<p>Acta de Compromiso F8-PL-01 firmada por las partes</p> <p>Oficio</p>

	PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN Y SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN	Versión: 00
		Fecha: 20-12-2016
		Código: P-PL-02
		Página 15 de 17

Cómo	Quién	Dónde
De acuerdo con los resultados obtenidos frente al seguimiento al Plan anticorrupción y teniendo en cuenta las actas de compromisos, se deberá enviar a través de correo electrónico máximo en quince (15) días calendario, el Plan de Mejoramiento que el Líder de Proceso deberá implementar.	Responsable de Control Interno	Plan de Mejoramiento F9-PL-01
Programar reunión nuevamente con el líder de proceso para verificar el cumplimiento al o los plan (es) de mejoramiento (s) propuesto (s).	Responsable de Control Interno	Cumplimiento al Plan de Mejoramiento, F9-PL-01
Elaborar informe ejecutivo del seguimiento efectuado trimestralmente al Plan anticorrupción, mostrando los porcentajes de cumplimiento de cada uno y cuales han sido los hallazgos.	Responsable de Control Interno	Informe ejecutivo trimestral
Presentar trimestralmente ante la junta mensual, los resultados obtenidos acerca del seguimiento al Plan anticorrupción de acuerdo a su % de cumplimiento.	Responsable de Control Interno	Presentación

5. REGISTROS

- Estrategias del Plan de Corrupción y de Atención al Ciudadano.
- Acta de conformación del Equipos o Grupo.
- Registro de Asistencia.
- Acta de Compromiso.
- Cumplimiento al Plan de Mejoramiento.
- Informe ejecutivo trimestral.
- Acta de reunión.
- Correo Electrónico.
- Oficio.
- Presentación.


	PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN Y SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN	Versión: 00
		Fecha: 20-12-2016
		Código: P-PL-02
		Página 16 de 17

6. APENDICE

- No aplica.

7. ANEXOS

- Estrategias del Plan de Corrupción y de Atención al Ciudadano, **F1-PL-02**.
- Seguimiento al Plan de Corrupción y Atención Al Ciudadano, **F2-PL-02**.

	PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN Y SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN	Versión: 00
		Fecha: 20-12-2016
		Código: P-PL-02
		Página 17 de 17

HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha
00	Versión inicial.	20-12-2016