AGUAS DE
BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P.
Nit. 900.045.408-1

RESOLUCION No. 32
(29 ENE. 2018)

POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO DE LA EMPRESA AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P. PARA LA VIGENCIA 2018

El Gerente de la EMPRESA AGUAS DE BARRANCABERMEJA S. A. E.S.P., en uso de sus atribuciones legales y estatutarias, especialmente las conferidas en el artículo 64 de los Estatutos de la empresa,

CONSIDERANDO:

a) Que el Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, establece que cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

b) Que el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015, establece que Las entidades de la Administración Pública nacional y territorial, deberán elaborar anualmente una estrategia de Rendición de Cuentas, cumpliendo con los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas, la cual deberá ser incluida en el Plan Anticorrupción y de Atención a los Ciudadanos.

c) Que la Ley 1712 de 2014, Ley de Transparencia y Acceso a la Información y su Decreto Reglamentario No 103 de 2015, tienen como objeto, regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.

d) Que a través del acta No. 1 del 26 de enero de 2018 del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, se aprobó el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

e) Que en virtud de lo anterior, se hace necesario adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la empresa Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P.

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Adóptese el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la empresa Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P. para la vigencia 2018, el cual forma parte de la presente resolución.

ARTICULO SEGUNDO: La Dirección de Planeación Empresarial, dispondrá lo necesario para su consolidación y que los documentos que componen el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, sean publicados y socializados a cada una de las dependencias, a través de los medios de información y comunicación empresariales.

ARTÍCULO TERCERO: Los responsables de los procesos asociados a las acciones a implementar, deberán cumplir con las actividades y cronogramas establecidos, así como realizar el monitoreo continuo a su cumplimiento, a fin de detectar oportunamente desviaciones e implementar correctivos de manera oportuna. La evaluación de las actividades, su nivel de cumplimiento y evidencias deberán remitirse a la Dirección de Planeación Empresarial para su consolidación, previa remisión a la Unidad de Control de Gestión.

ARTÍCULO CUARTO La Unidad de Control de Gestión será la responsable de efectuar el seguimiento y control a la implementación, y validar los avances de las actividades contempladas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

ARTÍCULO QUINTO: La presente Resolución rige a partir de su expedición y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

COMUNIQUESE Y CUMPLASE

Dado en Barrancabermeja, a los 29 ENE. 2018

SERGIO AMARIS FERNANDEZ
Gerente

	NOMBRE DEL FUNCIONARIO	FECHA	FIRMA
Proyectó	Hernán Darío Hernández Zúñiga	29-01-2018	
Revisó	Alfredo Garcés Echeverry	29-01-2018	
Aprobó	Erika Osorio Cardona	29-01-2018	
Nota. Los firmantes declaramos que hemos suscrito el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes dentro de cada una de nuestras competencias y , por lo tanto lo presentamos para la firma			

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

VIGENCIA 2018

	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Cargo	Profesional III	Director de Planeación E.	Gerente
Nombre	Hernán Darío Hernández Z.	Alfredo Garcés Echeverry	Sergio Amaris
Fecha	Enero de 2018	Enero de 2018	26-01-2018

CONTENIDO

INTRODUCCION

1. OBJETIVOS
2. COMPONENTES

2.1 GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION
2.2 RACIONALIZACION DE TRAMITES
2.3 RENDICION DE CUENTAS
2.4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO
2.5 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION
2.6 INICIATIVAS ADICIONALES

3. SEGUIMIENTO

INTRODUCCION

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a través de cada uno de sus componentes, se constituye en la herramienta de gestión para luchar contra el flagelo de la corrupción y a fortalecer los mecanismos de información y atención de los grupos de interés.

Bajo este propósito, la empresa Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P. desarrolla su plan teniendo en cuenta las políticas descritas en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, en el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015 y en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información (ley 1712 de 2014).

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P. para la vigencia 2018 contempla:

- Mapa de Riesgos Institucional con los controles y las acciones pertinentes para el tratamiento de los riesgos identificados.
- Las estrategias para la racionalización de trámites, la implementación y mantenimiento del SUIT.
- La rendición de cuentas teniendo en cuenta los grupos de interés.
- Los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
- Los mecanismos para la transparencia y acceso a la información.

Todo lo anterior, en armonía con el Sistema Integrado de Gestión de la empresa, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión y el Modelo Estándar de Control Interno, MECI, en su componente de Administración del Riesgo.

Presentamos a nuestros grupos de interés, las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de la empresa Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P., las cuales se constituyen en referente para el ejercicio de la función pública de los servidores, a través de estrategias de participación y comunicación sistemáticas y metódicas que garanticen la transparencia y visibilidad de la gestión.

1. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Definir, establecer, implementar y evaluar estrategias dirigidas a luchar contra el flagelo de la corrupción y a fortalecer los mecanismos de información y atención de los grupos de interés.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Identificar, evaluar y gestionar los riesgos de corrupción que puedan afectar el normal desarrollo de los procesos de la empresa, en función del cumplimiento de su misión y sus objetivos institucionales.

2. Establecer estrategias para mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios que brinda la empresa, en función de la satisfacción de los grupos de interés.

3. Establecer una estrategia de rendición de cuentas a los grupos de interés como mecanismo de información y conocimiento de los resultados de la gestión empresarial.

4. Implementar estrategias para el mejoramiento y acceso de la información pública teniendo en cuenta los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 1081 de 2015.

5. Integrar la administración de riesgos al Sistema Integrado de Gestión y al mejoramiento continuo de la empresa.

6. Fortalecer la cultura y la práctica continua de gestión de riesgos en todos los niveles de la organización.

7. Garantizar el cumplimiento legal y reglamentario aplicable a la gestión de riesgo, en los procesos de la empresa.

2. COMPONENTES

2.1 GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION

Este componente comprende la definición de una política para la administración del riesgo y la construcción, divulgación, monitoreo y seguimiento del mapa de riesgos de corrupción.

La Política de Administración del Riesgo fue adoptada a través de la Resolución No. 104 del 09 de abril de 2015 *Por medio de la cual se adopta el componente administración del riesgo en la empresa Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P.*

El Mapa de Riesgos Institucional comprende los riesgos de gestión y los riesgos de corrupción. La metodología para la construcción del Mapa de Riesgos Institucional se fundamenta en los lineamientos de la Guía de Administración del Riesgo del Departamento Administrativo de la Función Pública incorporando los nuevos elementos del documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" en su versión 2.

El documento **MAPA DE RIESGOS INSTITUCIONAL 2018** aprobado por el Comité de Coordinación de Control Interno y adoptado por resolución, se constituye en el mecanismo para la implementación de este componente.

2.2. RACIONALIZACION DE TRAMITES

Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P. busca facilitar el acceso a los trámites y servicios que presta a través de la implementación de procedimientos sencillos, de herramientas tecnológicas y estándares de trabajo. Lo anterior en armonía con el desarrollo de su Sistema Integrado de Gestión.

Dentro de la estrategia para la racionalización de los trámites a implementar durante la vigencia 2018, se tienen contempladas las siguientes actividades:

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA FINALIZACION
Revisión de trámites y/o otros procedimientos administrativos. Actualización de trámites en el SUIT.	Líderes de los Procesos Misionales. Administrador de Trámites	03/01/2018	23/03/2018
Implementar estrategias de racionalización de trámites.	Líderes de los Procesos Misionales	03/01/2018	28/12/2018
Mantener actualizado el SUIT.	Profesional III - Sistemas de Gestión Profesional III – Atención al cliente	03/01/2018	28/12/2018

2.3. RENDICION DE CUENTAS

La rendición de cuentas es un proceso transversal y permanente mediante el cual la empresa informa, explica y da a conocer los resultados de su gestión a sus grupos de interés. Este proceso se fundamenta en tres elementos:

- **Información**, que se refiere a la generación de datos y contenidos sobre la gestión, sus resultados y el cumplimiento de sus metas misionales.

- **Diálogo**, que se refiere a la sustentación, explicaciones y justificaciones o respuestas de la administración ante las inquietudes de los grupos de interés

- **Incentivo**, que se refiere a premios y controles orientados a reforzar el comportamiento de los servidores públicos y grupos de interés hacia el proceso de rendición de cuentas.

Dentro de la estrategia para la rendición de cuentas durante la vigencia 2018, se tienen contempladas las siguientes actividades:

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA FINALIZACION
Documentar los diferentes mecanismos de rendición de cuentas mediante los cuales se promueve el diálogo con los ciudadanos y hacerle seguimiento a los compromisos pactados en cada uno de ellos.	Profesional I – Comunicaciones Profesional RSE Líderes de Proceso	03/01/2018	28/12/2018
Mantener actualizada la información que se divulga a través de la página web de la entidad.	Líderes de Proceso Profesional III – Sistemas	03/01/2018	28/12/2018
Realizar actividades de formación y difusión sobre temas relacionados con la rendición de cuentas y la transparencia en la gestión, dirigidas a los servidores públicos.	Director de Planeación Empresarial Profesional RSE	03/01/2018	28/12/2018
Realizar audiencia pública de rendición de cuentas.	Gerente Líderes de Proceso	03/01/2018	28/12/2018

2.4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO

Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P. debe establecer mecanismos para mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios que presta, en función de la satisfacción de sus grupos de interés.

Estos mecanismos sugieren una serie de actividades a realizar teniendo en cuenta los siguientes elementos:

- Estructura administrativa y direccionamiento estratégico.
- Fortalecimiento de los canales de atención.
- Talento Humano.
- Normativo y procedimental.
- Relacionamiento con el ciudadano.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA FINALIZACION
Implementar campañas de socialización de los valores corporativos de la empresa (2/año)	Subgerente Administrativo y Financiero	03/01/2018	28/12/2018
Realizar caracterización de los usuarios de la empresa.	Subgerente Comercial	03/01/2018	31/07/2018
Realizar cuatrimestralmente evaluación de de la percepción de los usuarios frente a la satisfacción de sus necesidades y expectativas, a los servicios prestados y, en general, a la gestión de la entidad.	Subgerente Comercial	03/01/2018	28/12/2018
Realizar encuesta de percepción a los servidores públicos en relación con sus expectativas y experiencias frente al servicio al ciudadano y sus necesidades de cualificación	Subgerente Administrativo y Financiero	03/01/2018	28/12/2018
Divulgar a los usuarios, las estrategias de Servicio al Cliente implementadas para la mejora de la atención a los usuarios.	Subgerente Comercial	03/01/2018	28/12/2018
Evaluar la posibilidad de implementar nuevos canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar cobertura.	Subgerente Comercial	03/01/2018	28/12/2018
Implementar protocolos de servicio al ciudadano, en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.	Subgerente Comercial	03/01/2018	28/12/2018
Realizar autodiagnóstico y mejoramiento de los espacios físicos	Subgerente Comercial	03/01/2018	31/07/2018
Establecer lineamientos para un servicio accesible e incluyente (ciudadanos en situación de discapacidad auditiva, visual y motora).	Subgerente Comercial	03/01/2018	31/07/2018
Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano.	Subgerente Administrativo y Financiero	03/01/2018	28/12/2018
Implementar la política de protección de datos personales.	Subgerente Administrativo y Financiero Profesional III - Sistemas	03/01/2018	28/12/2018

2.5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION

Este componente se fundamenta en los lineamientos para la garantía del **derecho fundamental de Acceso a la Información Pública** regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados por la ley.
Las actividades a realizar durante la vigencia 2017, se observan a continuación:

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA FINALIZACION
Mantener permanentemente actualizada la Página Web Institucional conforme a los lineamientos de la Ley 1712 de 2014 y su decreto reglamentario No 103 de 2015 y a la Estrategia de Gobierno Digital MIPG.	Líderes de proceso Profesional III – Sistemas	03/01/2018	28/12/2018
Mantener actualizada la Cartelera Institucional	Profesional I – Comunicaciones	03/01/2018	28/12/2018
Actualizar y publicar los instrumentos de Gestión de la Información: 1. El Registro o inventario de activos de Información. 2. El esquema de publicación de información. 3. El índice de información clasificada y reservada.	Profesional III – Sistemas	03/01/2018	28/12/2018

2.6. INICIATIVAS ADICIONALES

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA FINALIZACION
Realizar socialización del Código de Ética al personal de la empresa.	Secretario General	03/01/2018	28/12/2018

3. SEGUIMIENTO

A la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces le corresponde adelantar la verificación de la elaboración y de la publicación del Plan. Le concierne así mismo a la Oficina de Control Interno efectuar el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

La Oficina de Control Interno realizará seguimiento (tres) 3 veces al año, así:

Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril. En esa medida, la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.

Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.

Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero.