EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS
RED VITAL PAIPA S.A. E.S.P.
RESOLUCIÓN RVP 112 DE 2015
(07 DE OCTUBRE)

"POR LA CUAL SE ADOPTA LA METODOLOGÍA Y POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO EN LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS RED VITAL PAIPA S.A. E.S.P."

El Gerente de la Empresa de Servicios Públicos RED VITAL PAIPA S.A. E.S.P. en uso de sus facultades constitucionales y legales, y

CONSIDERANDO:

Que conforme a lo establecido en el artículo 209 de la Constitución Política, "La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios e igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en. todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley. "

Que e! artículo 269 de la Carta Política estipula que: "En las Entidades Públicas, las autoridades correspondientes están obligadas a diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de control Interno, de conformidad con lo que ordena la Ley.

Que el articulo 6 de Ley 87 de 1.993 "Por la cual se establece normas para el ejercicio del control interno de las Entidades y Organismos del Estado y dictan otras disposiciones"..., dispuso que el establecimiento y desarrollo del Sisma de Control Interno en los organismos y Entidades Públicas, será responsabilidad del Representante Legal o máximo directivo correspondiente. No obstante, la aplicación de los métodos y procedimientos al igual que la calidad, eficiencia y eficacia del control Interno, también será responsabilidad de los jefes de cada una de las distintas dependencias de las entidades y Organismos".

Que el Presidente de la República, con sujeción a lo dispuesto en la Ley 87 de 1.993. expido el decreto 1599 del 20 de Mayo de 2005, por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para Estado Colombiano y Decreto 934 de Mayo de 2014 por medio del cual modifica el Modelo Estándar de Control Interno.

Que el Literal f del Articulo 2 de la Ley 87 de 1.993 establece como uno de los objetivos del Sistema de Control interno es definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la organización y que puedan afectar el logro de sus objetivos.

Que el artículo 4 del Decreto 1537 de 2001 define la Administración de Riesgo como parte integral del Fortalecimiento de los Sistemas de Control Interno en las Entidades Públicas, para lo cual se establecerán y aplicaran Políticas de Administración de Riesgo.

Que e! Mapa de Riesgo es la herramienta conceptual y metodológica que permita valorar los riesgos al interior de la Entidad.

Que según el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 debe existir un Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el cual se Reglamentó por el Decreto Nacional 2641 de 2012. "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.

Que en virtud de lo anterior se hace necesario adoptar la política de Administración de Riesgos y el Mapa de Riesgo para la Empresa de Servicios Públicos RED VITAL PAIPA S.A. E.S.P.

Que de acuerdo con la Ley 872 de 2003, "Por medio de la cual se crea el Sistema de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios.". el presente documento contendrá un articulado de control de Revisión, para efectos de avance. en la medida que a futuro se admitan los ajustes que sean necesarios para la implementación y el fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión y Control.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO:

ADOPTAR, la Metodología y Política de Administración del Riesgo, el mapa de Riesgo Institucional - Mapa de riesgo por Procesos y Mapa de Riesgos de Corrupción en la Empresa de Servicios Públicos RED VITAL PAIPA S.A. E.S.P. que conduzca a la Minimizar la ocurrencia de riesgos negativos que puedan afectar la Gestión administrativa de la Entidad, acciones que se encaminarán como resultado de la calificación y evaluación obtenida en el análisis, medición y valoración de los riesgos, plasmados en el mapa de Riesgos de la Empresa de Servicios Públicos RED VITAL PAIPA S.A. E.S.P. y que será adelantado por los integrantes del Comité de Coordinación del Sistema de

Control Interno de la Entidad, conforme al documento e instrumentos que hacen parte integral del presente acto Administrativo.

Parágrafo: La Metodología y Política de Administración de riesgo establece las guías de acción para que todos los servidores públicos de la Entidad coordinen y administren los eventos que pueden impedir el logro de los objetivos de la entidad, orientándolas y habilitándolas para ello.

Las políticas identifican las opciones para tratar y maneja los Riesgos con base en su valoración, y permiten tomar decisiones adecuadas para evitar, reducir. compartir, transferir o asumir el riesgo.

ARTICULO SEGUNDO:

ALCANCE, La Administración de Riesgos en la entidad. tendrá carácter prioritario y estratégico fundamentada en el Modelo de Operación pro Procesos. En virtud de lo anterior, la identificación, análisis y valoración de los riesgos se circunscribirá a los objetivos de cada proceso.

ARTICULO TERCERO:

RESPONSABLE, El responsable de la definición de las Metodologías y políticas de Administración de Riesgos es el Comité de Coordinación de Control Interno de la Empresa de Servicios Públicos RED VITAL PAIPA S.A. E.S.P., dicho comité es el encargado de aprobar la Política y Metodología de Administración de Riesgos por procesos, institucional y de corrupción así como las modificaciones a los mismos.

La responsabilidad del levantamiento de los riesgos es de cada Líder de Procesos: ellos serán los encargados de implementar los controles, verificar su efectividad, proponer los cambios, velar por su adecuada documentación y por su socialización y aplicarlos al interior de su proceso y la responsabilidad de consolidación, seguimiento y medición de avances de las acciones de respuesta del Mapa de Riesgo, estará cargo de la oficina de Control Interno.

ARTICULO CUARTO:

MAPA DE RIESGOS INSTITUCIONAL - POR PROCESOS Y DE CORRUPCION: La herramienta metodología para la identificación y valoración de riesgos es el Mapa de Riesgos Institucional. el Mapa de Riesgos por procesos y de anticorrupción.

Como productos finales se obtienen: Mapa de Riesgos institucional: • Contiene a nivel estratégico los mayores riesgos a los cuales está expuesta la entidad, se alimenta con los riesgos residuales Altos o Extremos de cada uno de los procesos, los cuales pueden afectar el cumplimiento de la misión institucional y objetivos de la entidad.

En este mapa se deberán incluir los riesgos identificados como posibles actos de corrupción, en cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.

Mapa de Riesgos por Proceso: Recoge los riesgos identificados para cada uno de los procesos, los cuales pueden afectar el logro de sus objetivos.

ARTÍCULO QUINTO:

MONITOREO DEL MAPA DE RIESGOS, De acuerdo a las Políticas de Administración de Riesgos establecidas por la entidad, se debe monitorear el Mapa de Riesgos, con el fin de actualizar permanentemente, con base en los objetivos, riesgos y controles existentes, actividad que es responsabilidad del funcionario que haga las veces de Control Interno.

ARTÍCULO SEXTO:

DIVULGACIÓN La política de Administración de Riesgos y el Mapa de Riesgos Institucional, por procesos y de anticorrupción se socializarán y divulgará a todos los servidores de la Entidad, a través de los medios masivos de comunicación, charlas informativas así como la socialización al interior de cada de los procesos.

ARTICULO SÉPTIMO:

VIGENCIA La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

Dado a los 07 días del mes de Octubre de dos mil quince (2015).

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

CARLOS ARTURO PALACIOS LEAL
Gerente RED VITAL PAIPA S.A E.S.P

Adaptó y elaboró: Dora Esmeralda Serna
Reviso: Hector Orjuela — Asesor Jurídico

Red Vital®
S.A. E.S.P.
NIT. 900259348-5

POLÍTICA Y METODOLOGÍA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

1. Introducción

Teniendo en cuenta que la administración de riesgos es estratégica para el logro de los objetivos institucionales a continuación se enuncian las principales guías o marcos de acción que permitirán tomar decisiones relativas a la administración del riesgo alineadas con la Guía para la Administración del Riesgo del Departamento de la Función Pública – DAFP, lo establecido en la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 31000 y el Decreto 2641 del 17 de Diciembre de 2012.

2. Objetivo

Establecer los parámetros necesarios para una adecuada administración de los riesgos a través de los elementos: contexto estratégico, identificación de Riesgos, análisis de riesgos, valoración de riesgos, políticas de administración de riesgos, su trazabilidad, registro y monitoreo.

3. Alcance:

La Administración de Riesgos en la Empresa de Servicios Públicos RED VITAL PAIPA S.A. E.S.P. tendrá un carácter prioritario y estratégico, fundamentada en el modelo de operación por procesos. Por tal razón, la identificación, análisis y valoración de los riesgos se circunscribirá a los objetivos estratégicos de cada proceso.

4. Metodología aplicada:

La metodología aplicada para la administración de riesgos será de carácter semi cuantitativa y en la medida que se evolucione en el tema, se adoptará una Escala cuantitativa. Para tal efecto, se utilizarán las herramientas diseñadas por el Departamento Administrativo de la Función pública – DAFP y lo establecido en la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 31000.

Para establecer los riesgos de corrupción se tendrá como referente el documento Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contemplado en el Decreto 2641 de 2012.

4.1. Periodicidad: La revisión al contenido del mapa de riesgos de la Empresa de Servicios Públicos RED VITAL PAIPA S.A. E.S.P., se realizará como mínimo una vez al año o cuando las circunstancias lo ameriten, a partir de modificaciones o cambios sustanciales en el contexto estratégico, modificaciones o cambios relevantes en los procesos y/o procedimientos, o cualquier hecho sobreviviente externo o interno que afecte la operación de la entidad.

4.2. Priorización de Riesgos a controlar – administrar: Se establece que la totalidad de riesgos identificados en el mapa de riesgos institucional y por procesos estarán sujetos al seguimiento, monitoreo, control y ajuste mediante la aplicación del procedimiento establecido. Lo anterior incluye acciones de Evitar el riesgo, Reducir el riesgo, Compartir o Transferir el riesgo o Asumir el riesgo, estos serán tratados al interior de cada proceso.

El mapa de riesgos institucional se efectuara a partir de aquellos riesgos que muestren una calificación más alta. Es decir los riesgos ubicados en la zona de riesgo extrema y alta, serán atendidos de forma inmediata a través de acciones concretas.

Para los Riesgos de corrupción se establece que todos los riesgos son de un único impacto.

4.3. Opciones para tratamiento y manejo de riesgos en la Empresa de Servicios Públicos RED VITAL PAIPA S.A. E.S.P. las opciones apuntarán a la toma de decisiones para: 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. Por ejemplo: el control de calidad, manejo de los insumos, mantenimiento preventivo de los equipos, desarrollo tecnológico, etc. Reducir el riesgo: implica tomar medidas encaminadas a disminuir tanto la probabilidad (medidas de prevención), como el impacto (medidas de protección). La reducción del riesgo es probablemente el método más sencillo y económico para superar las debilidades antes de aplicar medidas más costosas y difíciles. Por ejemplo: a través de la optimización de los procedimientos y la implementación de controles. Compartir o Transferir el riesgo: reduce su efecto a través del traspaso de las pérdidas a otras organizaciones, como en el caso de los contratos de seguros o a través de otros medios que permiten distribuir una

porción del riesgo con otra entidad, como en los contratos a riesgo compartido. Por ejemplo, la información de gran importancia se puede duplicar y almacenar en un lugar distante y de ubicación segura, en vez de dejarla concentrada en un solo lugar, la tercerización. Asumir el riesgo: luego de que el riesgo ha sido reducido o transferido puede quedar un riesgo residual que se mantiene, en este caso el líder del proceso simplemente acepta la pérdida residual probable y elabora planes de contingencia para su manejo.

Dicha selección implica equilibrar los costos y los esfuerzos para su implementación, así como los beneficios finales, por lo tanto, se deberá considerar para la implementación de acciones y controles, aspectos como: Viabilidad jurídica, viabilidad técnica, Viabilidad institucional, Viabilidad financiera o económica y análisis costo – beneficio.

4.4. Monitoreo y medición: Para realizar el seguimiento a las acciones de respuesta y su efectividad se tendrá en cuenta lo definido en el mapa de riesgos por proceso, específicamente los indicadores de cada acción establecida. Los indicadores del mapa son para las acciones. El monitoreo al mapa de riesgos se realizará trimestralmente para riesgos de gestión y cuatrimestralmente para riesgos de corrupción, para verificar el avance y efectividad de las acciones propuestas y su impacto frente al riesgo asociado.

5. Responsables:

El responsable de la definición de la Política de Administración de Riesgos es la Alta Dirección de la Empresa de Servicios Públicos RED VITAL PAIPA S.A. E.S.P., que sería el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno. El cargo y/o asesoría que haga las veces de Dirección de Planeación tendrá la responsabilidad de acompañar a los procesos en la administración de riesgos y elaborar la consolidación de los mapas de riesgos, a su vez será el encargado de su publicación. La responsabilidad de la elaboración del mapa de riesgos por proceso estará a cargo de los líderes de cada uno de los procesos con el apoyo de sus grupos de trabajo. La medición de los avances de las acciones de respuesta y evaluación de la efectividad de las políticas estará cargo de la Oficina de Control interno.

6. Recursos:

   En cada uno de los pasos de administración de riesgos se contemplaran los recursos necesarios para la definición, implementación y efectividad de las acciones que permitan un tratamiento adecuado de los riesgos. Para ello se involucraran a los procesos que tengan incidencia en el cálculo, aplicación o solicitud de los recursos técnicos, recursos financieros y talento humano.

7. Divulgación La Política de Administración de Riesgos, el Mapa de Riesgos Institucional, el Mapa de Riesgos por procesos y el Mapa de Riesgos de Corrupción:

   Se socializarán y divulgaran a todos los servidores públicos de la Empresa de Servicios Públicos RED VITAL PAIPA S.A. E.S.P. a través de diferentes medios de comunicación.

8. Capacitación:

   La administración de riesgos se considera un tema de mucha importancia para la entidad. Por ello se definirán estrategias de capacitación interna y externa que garanticen la competencia necesaria de los servidores para atender el tema de una manera adecuada. Por ello se requiere que los líderes vean la necesidad de fortalecer el manejo conceptual y operativo del tema.

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS RED VITAL PAIPA S.A. E.S.P	VERSIÓN	0
	MATRIZ DE IDENTIFICACION DE RIESGOS	CÓDIGO	RG-MC-05

IDENTIFICACIÓN						ANALISIS			VALORACIÓN			SEGUIMIENTO	
N°	PROCESO	OBJETIVO PROCESO	RIESGOS	CAUSAS (EXTERNAS E INTERNAS)	EFECTOS	IMPACTO	PROBABILIDAD	EVALUACIÓN DEL RIESGO	CONTROL EXISTENTE	VALORACIÓN RIESGO	OPCIÓN DE MANEJO	ACCIONES	RESPONSABLES
1	PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Proyectar, administrar, asignar responsabilidades y recursos, a través de la implementación de políticas, planes, y programas, contribuyendo al cumplimiento de la misión, visión, objetivos, mejorando continuamente para alcanzar la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos.	No realizar el seguimiento y la medicion al cumplimiento de los objetivos institucionales	inexistencia de indicadores de Gestión	Sanciones	Moderado	Probable	Alto	Informe de Gestión semestral por las dependencias y se verifica en que se esta fallando para su corrección en comité	Moderado	Reducir riesgo	Diseñar y evaluar los indicadores de gestión que permitan monitorear el cumplimiento de los objeetivos Institucionales.	Gerente
			Incumplimiento Legal en la Elaboración y presentación del Plan de Acción	Desconocimiento del marco legal que establece la obligatoriedad de la presentación oportuna de los planes.Acumulación de tareas en la fecha indicada para la formulación y presentación de los planes	Sanción por incumplimiento de tipo legal Desconocimiento de las actividades a desarrollar durante al año por parte de los funcionarios	Moderado	Probable	Alto	Determinar fechas límites para entrega de las formulaciones y planes de cada dependencia -Elaboración participativa de los planes	Moderado	Reducir riesgo	-Elaborar plan de acción y planes asociados -Capacitación a los empleados de las actividades y métodos para presentar los planes	Gerente
			Los informes elaborados por la entidad se presenten fuera de los terminos establecido y que su contenido sea insuficiente	solicitud de informes planeados, se ordena en forma tardia, tiempo limitado para la elaboración de informes, falta de personal capacitado.	perdida de credibilidad del ente de control fiscal, sancionnes disciplinarias o Administrativas	Moderado	Improbable	Alto	se verifica terminos y notificación oportuna y correcta, se verifica que las respuestas cumplan con la espectatia de lo solicitado	Moderado	Reducir riesgo	fijar cronogrma de informes y responsables	Gerente , Subgerentes, Profesionales
			Los informes de la oficina de control interno, no se tengan en cuenta	falta de conocimiento en el tema, por parte de los funcionarios de la entidad y a alta dirección	imcumplimiento a la normatividad baja credibilidad de la oficina de contrrol interno, perdida de tiempo	Moderado	Probable	Moderado	Auditorias, seguimiento y demas se tienen en cuenta para la evauación de gestión	Moderado	Reducir riesgo	Auditorias, seguimiento y demas se tengan en cuenta para la evaluación de desefipeño laboral.	Gerente, Oficina de Control Interno o quien haga sus veces
			Competenia en el sector de Servicios Publicos domiciliarios	Ineficiencia de la Empresa	Rebaja de ingresos a la Empresa y perdida de imagen	Moderado	Raro	Moderado	Buen servicio con calidad y continuidad on tarifas optimas	Moderado	Reducir riesgo	Monitoreo Gerencial al manejo de la Empresa y plan de mejoramiento continuo	Gerente
2.	GESTIÓN DE COMUNICACIONES	Establecer y gestionar las políticas, planes y estrategias de comunicación organizacional, informativa, medios y prensa que sean eficaces para socializar la información que se genera en cada una de las Áreas sobre sus actividades planeadas y gestión adelantada, para darla a conocer a la comunidad	Uso indebido de la información	Información manipulada o acomodada en la consolidación de informes	Informacion se encuentra manipulada o acomodada en la consolidación de informes	Catastrofico	Probable	Extrema	Auditorias, seguimiento y demas se tienen en cuenta para la evauación de gestión	Moderado	Reducir riesgo	Poner en conocimiento los requerimientos que susciten	Gerente , Todos los funcionarios
			No dar contestación a las PQRS dentro de los términos legales establecidos.	Desorganización y falta de criterio paraatender la petición, quejas y reclamos No remitir por competencia a la autoridad o dependencia competente la petición, queja o reclamo en caso de no ser competente para dar respuesta	Sanciones legales por violación del derecho de petición	Moderado	Probable	Alto	Llamada preventiva alertando el vencimiento de las P,Q,R	Moderado	Reducir riesgo	Preparar y proyectar respuestas.	Todos los funcionarios
3	GESTIÓN COMERCIAL	Garantizar la efectividad en el desarrollo de todas las actividades que implica la	Incumplimiento en el pago de obligaciones.	Incumplimiento en fechas. Pérdida de credibilidad de los proveedores de bienes y servicios.	Reclamo y presión de los beneficiarios de los pagos.	Moderado	Probable	Alto	Minuciosa revisión documentos soportes de facturas y su liquidación.	Moderado	Reducir riesgo	Realizar cronograma de pagos.	Subgerente administrativa, financiera y comercial
			No cancelación de las facturas de servicios públicos.	No dar trámite oportuno a las ordenes de pago por concepto de servicios públicos.	Corte de servicios públicos a los usuarios.	Moderado	Probable	Alto	Trámite oportuno de las órdenes de pago por concepto de servicios públicos.	Moderado	Reducir riesgo	Se da prioridad a las órdenes de pago de servicios públicos .	Subgerente administrativa, financiera y comercial

		gestión comercial de los servicios públicos que se presten en la Empresa.	Posibilidad de conexiones ilegales	Exposición por sectores de la red de suministro de agua potable	Sanciones legales	Moderado	Raro	Moderado	Programación de recorridos para el reonocimiento y legalización de usuarios clandestinos	Moderado	Reducir riesgo		Subgerente Operativo, Subgerente administrativa, financiera y comercial
			Manipulación de los sistemas de facturación	Descuido de la tenencia de las claves de acceso al programa de facturación y en el recaudo.	Perdida de las cuentas por cobrar por prestación de los servicios, ademas multas y sanciones por parte de los orgnismos de control.	Moderado	Probable	Alto	Control permanente al sistema de facturación y recaudo	Moderado	Reducir riesgo	Manejo de claves para el ingreso al sistema de facturación y para el asiento de colillas de facturas pagas, archivo físico de las colillas pagas	Subgerente administrativa, financiera y comercial
4	GESTIÓN DE ACUEDUCTO	Garantizar el buen funcionamiento del sistema de acueducto, atendiendo la demanda en condiciones óptimas de continuidad, cobertura, calidad y presión en cuanto a la prestación del servicio.	Rotura de conducciones de distribución	Deterioro de las tuberias Operación inadecuada de válvulas Sobre presiones	Afectación del servicio a uno a mas sectores Daños materiles de viviendas, andenes o vias adyacentes al sitio de la falla	Moderado	Probable	Alto		Moderado	Reducir riesgo		Gerente, Subgerente Operativo
			Escasez de personal capacitado en la parte de fontaneria para la correcta realización de las reparaciones, adecuaciones y cambios de las red de acueducto	Falta de capacitación en instalación, reparación, adecuación y reposición de redes de acueducto a trabajadores y personal interesado	Redes masl adecuadas y mal reparadas, ademas mal instaladas.	Moderado	Probable	Alto	Solicitud de capacitación a persnas con conocimientos en la materia	Moderado	Reducir riesgo	Capacitación de personal que labora con Red Vital S.A E.S.P	Gerente, Subgerente Operativo
			La carencia de materiales para la corección y reparación de las redes de acueducto	La no elaboración de los pedidos suficientes para la corrección y reparación de las redes de acueducto	Perdida de agua potabilizada y ademas racionamientos en la prestación del servicio	Moderado	Probable	Alto	Stock en bodega de almacén de materiales mas necesarios para realizar reparaciones y correciones en las redes de acueducto	Moderado	Reducir riesgo	Realización de inventario permanente de Stock de materiales en bodega	Subgerente Operativo, Subgerente administrativa, financiera y comercial
5	GESTIÓN DE ALCANTARILLADO	Mantener los componentes del sistema operativo en óptimas condiciones y, controlar que se cumplan a cabalidad, todas las condiciones previstas durante la planeación del servicio de alcantarillado garantizando la prestación eficiente del servicio.	Obstrucción o sedimentación en algunos tramos de las redes de alcantarillado y especificamente las extendidas en las calles	Carencia de planes y programas de limpieza de alcantarillado en las calles	Obstrucciones, sedimentaciones en las redes de alcantarillado, causando inundaciones y contaminación ambiental.	Moderado	Probable	Alto	revisión permanente de cada una de las redes de alcantarillado existentes	Moderado	Reducir riesgo	Limpieza permanente de los tramos de la red de alcantarillado.	Gerente, Subgerente Operativo
			Lesiones físicas por caida de personas a sumideros externos por falta de rejas	Robo continuo de rejas de sumideros	Pago de servicios médicos e indemnizaciones a lesionados	Moderado	Probable	Moderado	Viglancia continua de las alcantarillas existentes en los sumideros externos	Moderado	Reducir riesgo	Reposición inmediata de rejas	Gerente, Subgerente Operativo
6	GESTIÓN DE ASEO	Planificar, identificar, llevar a cabo la producción y la prestación de servicios de aseo bajo condiciones controladas atendiendo y satisfaciendo a la comunidad del Municipio de Paipa.	Deficiente estado mecánico de los vehículos compactadores	Deficiente Mantenimiento	Insuficiente infraestructura para la prestación del servicio de Aseo en la recolección y transporte	Moderado	Raro	Moderado	Revisión permanente de los vehículos encargados de hacer a recolección y transporte de los residuos	Moderado	Reducir riesgo	Mantenimiento preventivo constante	Gerente, Subgerente Operativo
			Descontrol en el cumplimeinto de las rutas de recolección de desechos	Ejecución inadecuada de la programación de rutas	Contaminación del medio ambiente	Moderado	Raro	Moderado	Revisión permanente del cumplimiento por parte de los trabajadores de las rutas estblecidas para la recolección de los desechos	Moderado	Reducir riesgo	Seguimiento permanente a las rutas establecidas en la programación	Gerente, Subgerente Operativo
		Plantear, dirigir y coordinar los planes	No liquidación correcta y oportuna de una nómina, una prima o prestación social	Cancelación de horas no trabajadas.	No verificación física de la asistencia de los funcionarios contratados.	Moderado	Probable	Alto	Formato de control de horas trabajadas como soporte del reporte de nómna.	Moderado	Reducir riesgo		Gerente, Subgerente administrativa, financiera y comercial

7	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Planear, dirigir y coordinar los planes, programas y proyectos del talento humano, con el propósito de crear, mantener y desarrollar un grupo humano comprometido, con habilidades y motivación, con el fin de contribuir al cumplimiento de la misión de la Empresa..	Debilidades en la aplicación de los valores y principios de la Empresa	Falta de Motivación a los Funcionarios	Conflictos a nivel interno	Moderado	Probable	Alto	Socialización permanente de valores institucionales, a través del Código de Ética.	Moderado	Reducir riesgo	Actas de Socialización del Código de Ética	Gerente
			No realizar las evaluaciones del desempeño laboral en concordancia con las normas	No aplicación de la evaluación del desempeño	Sanciones, ineficiencia laboral	Moderado	Raro	Moderado	carpetas co evaluaciones e informe de actividades	Moderado	Reducir riesgo	evaluar el desempeño laboral en los plazos y de acuerdo a las normas establecidas	Gerente
8	GESTIÓN DE RECURSOS FISICOS	Gestionar oportunamente la provisión de los recursos físicos, equipos informáticos y de servicios administrativos, prestando mantenimiento y control a la infraestructura y equipos necesarios para garantizar la continuidad de la operación de la Empresa.	Hurto en el Suministro y Uso inapropiado de los Bienes	Deshonestidad por parte de quien entrega y/o recibe el bien Desorganización o descuido por parte de los funcionarios responsables de almacenar los bienes en bodega	Pérdida de bienes Sanciones legales para el responsable de almacenar los bienes Posibles pérdidas económicas o detrimento del patrimonio de la Empresa.	Mayor	Probable	Posible	Realización de un Kardes Asignación de responsabilidades	Extrema	Reducir riesgo	Revisión y auditorías a los inventarios Diligenciamiento formato de órdenes para el movimiento Acceso restringido al almacén	Encargado Almacén
9	GESTIÓN CONTRACTUAL	Proveer los bienes y servicios, necesarios para el cumplimiento de la misión institucional.	No realización de las etapas del proceso de contratación.	Realización de hechos cumplidos.	Desviación con objeto de contratación y recursos.	Moderado	Raro	Moderado	Reunión semestral para determnar necesidades..	Moderado	Reducir riesgo	Fortalecimiento del banco de hojas de vida.	
			Indebida Supervisión	Selección objetiva del contratista	Sanciones	Catastrofico	Probable	Extrema	Selección objetiva del contratista	Extrema	Reducir riesgo	Verificar la documentación aportada por el contratista	Gerente, Subgerente administrativa, financiera y comercial
10	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Planear, ejecutar y controlar el presupuesto de los ingresos y los gastos de la vigencia, registrando técnica y oportunamente los movimientos contables de la Empresa	Que no se genere los estados financieros oportunamente y en forma consistente.	Estados financieros incosistentes y no reflejen la realidad económica y social de la empresa.	Información tardía para la toma de decisiones.	Catastrofico	Posible	Alto	Verificación y cruce de información.	Moderado	Reducir riesgo	Actualización software contable y financiero.	Gerente, Subgerente Adinistrativo, financiero y comercial, Tesorero
			Manipulación de los certificados de disponibilidad Presupuestal	Mala Asignación Presupuestal, ausencia de soportes técnologico, cambio en el software, error humano	Incumplimiento en el pago de obligaciones, falta disciplinaria	Moderado	Probable	Alto	consecutivo, registro e impresión de disponibilidades presupuesta las expedidas	Extrema	Reducir riesgo	una vez se hallan hecho las asignaciones que el software no permita cambios	Subgerente Adinistrativo, financiero y comercial, Tesorero
			Inexactitud en la información contable y financiera generada	sub o sobreestimación, den la información contable y financiera	Generación de información inexacta o poco confiable	Moderado	Probable	Alto	se verifica información de saldos, disponibilidades y compromisos	Extrema	Reducir riesgo	Auditoria al software contable	Subgerente Adinistrativo, financiero y comercial, Tesorero
			Daño de la base de datos de los sistemas de presupuesto	Falta de elaboración de copias de seguridad y no ejercer control sobre la elaboración de las mismas.	Multas, sanciones por parte de organismos de control	Catastrofico	Casi seguro	Alto	. Elaboración de copias de seguridad diaria.	Extrema	Reducir riesgo	Supervisión y revisión continua de que las copias de seguridad se realicen	Subgerente Adinistrativo, financiero y comercial, Tesorero
11	GESTIÓN DOCUMENTAL	Establecer las actividades técnicas normalizadas para la producción, organización, conservación, consulta y disposición final de los documentos de archivo, de manera que permita un fácil y oportuno acceso a la información con criterios de oportunidad y calidad.	Pérdida de la información por fallas en los sistemas de información y archivo	Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración	Perdida de documentos de tipo legal	Catastrofico	Probable	Extrema	Implementación de procesos archivísticos	Moderado	Reducir riesgo	Control de entrada y salida de archivos físicos	Gerente
		Establecer mecanismos de análisis,	Incumplimientos Legales en la Evaluación y seguimiento al Sistema de Control Interno	Ausencia o retraso en la entrega de la información soporte Tiempo Insuficiente Desconocimiento de la Normatividad aplicable	-Sanciones Legales -Multas -Pérdida de credibilidad y confianza	Moderado	Probable	Moderado	Programación de la revisión de los informes-resultados de las evaluaciones o seguimientos. Realización de un cronograma para desarrollar el plan operativo de Control Interno	Moderado	Reducir riesgo	Realizar la Evaluación y seguimiento al Sistema de Control Interno y presentación de Informes al representante legal para su conocimiento y verificación -Realizar seguimientos	Oficina control Interno o quien haga sus veces

12	EVALUACIÓN ESTRATÉGICA	[illegible] investigar las causas de no conformidades reales o potenciales del sistema integrado de gestión y emprender acciones correctivas o preventivas para mitigar o eliminar el(los) problema(s) causado(s) o riesgos evidenciados.	No dejar evidencia documental de los procesos de mejora continua desarrollados para la entidad	Falta recursos,tiempo para documentar	Incumplimiento de la normatividad vigente	Moderado	Casi seguro	Moderado	Ninguna	Moderado	Reducir riesgo	Documentar aquellas actividades en que se demuestre el mejoramiento continuo de la entidad	Oficina control Interno o quien haga sus veces
			Que no se controlen los documentos del sistema	Se encuentra documentado los procedimientos, falta realizar el control de documentos y registros	Incumplimiento de la normatividad vigente	Moderado	Casi seguro	Moderado	Ninguna	Moderado	Reducir riesgo	realizar control a los documentos	Oficina control Interno o quien haga sus veces
			Que no se realice el seguimineto y control al cumplimiento de los Objetivos y metas de cada area	Que no se tengan metas claras, medibles ausencia de indicadores	sanciones	Moderado	Posible	Extrema	Se realiza seguimientos a cada una de las áreas, dode se realice informe para llevar al respectivo comité de control	Moderado	Reducir riesgo	se realizan seguimietos a cada una de las dependencias , se elabora informe y se lleva a comité de control	Oficina control Interno o quien haga sus veces

MAPA DE RIESGOS CORRUPCION								
Identificación			Análisis	Medidas de mitigación		Seguimiento		
Proceso	Causas	Riesgo	Probabilidad	Tipo de Control	Admin del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
Planeación y Direccionamiento Estrategico	Nivel bajo de interiorizacion del codigo de etica y valores	Concentración de autoridad o exceso de poder	Posible	Preventivo	Evitar	Implementar el Sistema de Gestion de la Calidad, Implementar Comité de Gerencia	Gerente	auditoria
	Incumplimiento de reglamentos, politicas, manuales y procedimientos			Preventivo	Evitar	Elaboracion de intrumentos de planeación y capacitacion en intrumentos de planeacion existentes	Gerente, Subgerentes y Talento Humano	auditoria y registros
	Compromisos politicos			Preventivo	Evitar	Realizacion de talleres de interiorizacion codigo de etica	Talento humano	registros
Gestion Comunicaciones	No utilizacion de los medios de comunicación disponibles	Dificultar la publicación de información de interés	Posible	Preventivo	Evitar	Implementar instrumentos para medir la efectividad de los medios de comunicación (plan de información y comunicaciones y auditorias)	Subgerente Administrativo y ejecutordel proceso	informe de auditoria
	Falta de optimizacion de los medios de comunicación existentes			Preventivo	Evitar	Implementar instrumentos para medir la efectividad de los medios de comunicación (plan de información y comunicaciones y auditorias)	Subgerente Administrativo y ejecutordel proceso	informe de auditoria
Gestion Comercial	falta de politicas claras	Tráfico de influencias para evitar corte, suspensión en servicios publicos por no pago	Posible	Preventivo	Evitar	Procedimiento documentado y sistema de información acorde a necesidades que genere alarmas para usuarios incumplidos	Gerente y ejecutor del proceso	informe de auditoria
	Incumplimiento de reglamentos, politicas, manuales y procedimientos			Preventivo	Evitar	Formular estrategias de normalizacion de usuarios y suscriptores. Dar cumplimiento a los procedimientos establecidos para otorgar disponibilidades de servicio y tratamiento para usuarios incumplidos	Gerente, Subgerente Comercial y ejecutor del proceso	registros, actos administratvos, acuerdos de pago
Gestión de Acueducto	falta de revisión de las acometidas y medidores a usuarios	conexiones ilegales	Posible	Preventivo	Evitar	Establecimiento de cronogramas de revisión acometidas y medidores. Elaboración de informes mensuales por parte del personal acueducto	Subgerente operativo y personal acueducto	informes y registros

Gestión de Alcantarillado	falta de revisión de las acometidas y medidores a usuarios	conexiones ilegales	Posible	Preventivo	Evitar	Establecimiento de cronogramas de revisión acometidas. Elaboración de informes mensuales por parte del personal alcantarillado	Subgerente operativo y personal acueducto	informes y registros
Gestión de Aseo	ejecución inadecuada de la programacion de rutas	dificultades con clientes por la ejecución de rutas y mantenimiento de vehiculos	Posible	Preventivo	Evitar	Supervisión al cumplimiento de las rutas	Subgerente operativo y encargado de Talento Humano	informes y registros
	falta de control en combustible y mantenimiento y repatacion vehiculos			Preventivo	Evitar	Supervisión a contratos de mantenimiento de vehículos	Subgerente operativo	informes de supervisión
Gestión de Talento Humano	Procesos de selección deficiente	Nombramiento de funcionarios sin perfil adecuado. - Errores en la liquidacion	Posible	Preventivo	Evitar	Darle cumplimiento al proceso de selección. Fortalecer los programas de inducció y reinducción. Implementar los planes de mejoramiento individual	Gerente, Subgerente Administrativo, Subgerente operativo y encargado de Talento Humano	registros de: la implementacion procedimiento, implementacion programas inducción y reinducción, planes de mejoramiento individual
	Deficiente revisión y supervisión a liquidaciones de nomina y prestaciones sociales			Preventivo	correctivo	liquidacion manual y/o compra de aplicativo	Gerente, Auxiliar contable y Contador	aplicativo nomina
	No contar con información en software de nomina			Preventivo	correctivo	adquisición de aplicativo y manejo con información verificada	Gerente, Auxiliar contable y Contador	aplicativo nomina
Gestión de Recursos Fisicos	Desorganizacion o descuido por parte de los funcionarios	Perdidas de bienes y/o uso inapropiado	Posible	Preventivo	correctivo	Asignación de inventario por funcionario debidamente firmado. En caso de retiro del empleado efectuar verificación de entrega de elementos	Auxiliar Administrativo (encargado de almacen) y Jefe Inmediato	auditoria
Gestion Contractual	Ignorancia de las normas de contratación y estatuto anticorrupción	Amiguismo y clientelismo	Posible	Correctivo	Evitar	Capacitación en gestión de contratación al personal del proceso.	Gerente y Talento Humano	registros y auditoria de cumplimiento legal
	Desdén por las normas			Correctivo	Evitar	Revisión cuidadosa de la aplicación de las normas por el personal de contratación y el supervisor. Cumplimiento a manual de contratación. Elaboración manual de interventoria y supervisiones	Personal asignado al proceso de contratación	registros y auditoria de cumplimiento legal
	Pago de favores			Preventivo	Evitar	Fortalecer la cultura ética.	Gerente y Talento Humano	registros

Gestión Administrativa y Financiera	Falta de controles, soporte en el sistema de información financiera	Manipulación de la información contable y financiera. Inexactitud en la informacion contable y financiera generada. Incumplimiento en pagos y perdidas economicas	Posible	Preventivo	Evitar	Establecer controles, contratar soporte, adquirir aplicativo contable. Ajustar anualmente el sistema de información financiera. Capacitar a los funcionarios del proceso en el manejo adecuado de los aplicativos. Implementar politicas financieras	Gerente, Subgerente Financiero, Talento Humano.	aplicativo, auditoria, registros
	Inadecuada parametrización del software			Preventivo	Evitar	Efectuar revisiones periodicas al funcionamiento del aplicativo, verificar datos del aplicativo contable frente a la informacion reportada por los demas aplicativos	Contador, encargado de soporte y sistemas	auditoria
	falta de planeacion en la contratacion, compromisos contractuales que superan los ingresos			Preventivo	Evitar	Establecer politicas y controles a la contratacion	Gerente y Junta Directiva	auditoria
Gestión Documental	fallas en los sistemas de informacion y archivo	Deficiencia en el manejo documental y de archivo. Perdida de documentos	Posible	Preventivo	Evitar	elaboración y/o actualizacion TRD y TVD, normalización y estandarizacion de procedimientos	Gerente y encargado proceso	TRD y TVD . Registros
	Desconocimiento de normas archivistica			Preventivo	Evitar	Capacitacion en gestion documental	Talento humano	Registros
	Intereses Personales			Preventivo	Evitar	Fortalecer la cultura ética.	Talento humano	registros
Evaluacion Estrategica	Desconocimiento de los roles de control interno	Deficiencia en la gestion de control interno	Posible	Preventivo	Evitar	continuar con la implementacion del MECI	Gerente	registros, actos administrativos, planes, manuales
	falta de capacitación			Preventivo	Evitar	Capacitacion en Gestion de Control Interno	Talento humano	registros

Preparó: Dora Esmeralda Serna	Fecha: 07 de octubre de 2015
Revisó: Carlos Arturo Palacios L.	Fecha:
Aprobó: Carlos Arturo Palacios L.	Fecha:

Red Vital®
S.A. E.S.P.
NIT. 900259348-5

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO
RED VITAL PAIPA S.A. E.S.P.

Metodología para la identificación de riesgos corrupción y acciones para su manejo

Dando cumplimiento al Plan Presidencial de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano, la Empresa Red Vital Paipa S.A. E.S.P., formulará "Plan de Anticorrupción y de Atención al ciudadano", en cumplimiento a lo descrito en la Ley 1474 de 2011 y al Decreto 2641 de 2012.

OBJETIVO

Consolidar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Empresa Red Vital Paipa S.A. E.S.P.

1. Aspectos Generales:

La Empresa Red Vital Paipa S.A. E.S.P. tiene el propósito y compromiso social con el desarrollo económico y cultural del municipio de Paipa propendiendo por una mejor calidad de vida con la intención que los servicios brindados lleguen a toda la comunidad, haciendo énfasis a la población vulnerable con responsabilidad social.

El presente documento se enmarca y se promulga para generar el desarrollo de una confianza constante y permanente de la ciudadanía paipana frente a las instituciones de prestación de los servicios públicos asegurando un verdadero control social y garantizando los derechos y la seguridad ciudadana mediante la implementación de procesos transparentes donde se certifique la igualdad en las oportunidades. En cumplimiento del Artículo 73 de la ley 1474 de 2011 y el Decreto 2641 de 17 de Diciembre de 2012 se propende presentar el Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano para la vigencia del año 2013.

2. Componentes del Plan

PRIMER COMPONENTE: METODOLOGIA PARA LA IDENTIFICACION DE RIESGOS DE CORRUPCION Y ACCIONES PARA SU MANEJO

A. Identificación de Riesgos de Corrupción: La empresa RED VITAL PAIPA S.A. E.S.P. contempla en sus prioridades proporcionar la mayor eficiencia, eficacia, transparencia en las acciones de Anticorrupción, estableciendo criterios para identificar y prevenir los riesgos a través de la elaboración de mecanismos para controlarla.

Por lo anteriormente expuesto nos permitimos desarrollar los siguientes objetivos para salvaguardar la gestión en la empresa:

- Crear acciones de responsabilidad real de los funcionarios que intervengan en cada una de las acciones en el desarrollo de sus funciones asegurando la confiabilidad de los procesos y de la información entregada.
- Salvaguardar la gestión asegurando que las acciones se realicen con autonomía, responsabilidad e independencia, libre de coacciones que deslegitimen los procesos.
- Mantener actualizado el sitio web de la empresa con el ánimo de informar a los usuarios cualquier cambio presentado en la prestación de los servicios y novedades al interés del público.

La empresa RED VITAL PAIPA S.A. E.S.P. iniciara el proceso y consolidación de la identificación de riesgos Anticorrupción para hacer el respectivo seguimiento y evaluación. Identificando las debilidades y amenazas tanto internas como externas para definir las causas que puedan influir en los diferentes procesos y procedimientos que desarrolla la empresa para cumplir las metas, y objetivos que conllevan a una mayor vulnerabilidad ante los riesgos de corrupción.

B. Análisis de Riesgo: Para realizar el Análisis del Riesgo la empresa Red Vital Paipa S.A. E.S.P. se basara en la Guía emanada del Departamento Administrativo de la Función Pública de acuerdo a los criterios de probabilidad de materialización de los riesgos de corrupción casi seguro y posible. Es importante tener en cuenta la materialización de un riesgo de corrupción ya que este lesiona la imagen, credibilidad, transparencia y rectitud de la empresa afectando la imagen pública de la misma.

C. Valoración del Riesgo: Una vez identificados los riesgos de corrupción, la empresa debe establecer los respectivos controles ya sea preventivos o correctivos que disminuyan la probabilidad de ocurrencia o materialización y además se debe buscar combatir o eliminar las causas que generen el riesgo y/o lo materialicen. Para lo anterior se implementará el modelo de valoración de riesgo de corrupción presentado por el DAFP.

VALORACION DEL RIESGO DE CORRUPCION					
CONTROLES			CRITERIOS	CUMPLIMIENTO	
DESCRIPCION	PREVENTIVO	CORRECTIVO	CRITERIOS DE MEDICION	SI	NO
			Existe(n) herramienta(s) de control		
			Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de las herramientas		
			En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser eficiente		

D. Política de Administración de Riesgos de Corrupción: La empresa implementará la estrategia que garantice la eficacia para erradicar los posibles riesgos de corrupción que se identifiquen. Una de las acciones es evitar el riesgo como primera alternativa y a su vez reducirlo, es decir, disminuir la probabilidad realizando un monitoreo a los controles establecidos y garantizando la toma de decisiones oportunas desde la Alta Dirección, estableciendo responsables. El presente Plan debe contener objetivos a lograr, estrategia de cómo desarrollar las políticas a corto, mediano y largo plazo, los riesgos a controlar, las acciones a desarrollar de acuerdo al tiempo, los recursos, los responsables, el potencial humano necesario y el seguimiento y/o evaluación a la implementación que garantice la efectividad de las políticas públicas encaminadas a erradicar la corrupción.

E. Seguimiento de los riesgos de corrupción: Se debe realizar al menos tres veces al año con cortes a 30 Abril. 31 de Agosto, 31 de Diciembre.

F. Mapa de Riesgos de Corrupción: Terminado el proceso de identificación de riesgos de corrupción y medidas para mitigarlos, se debe realizar el mapa de riesgos de corrupción de la empresa Red Vital Paipa S.A. E.S.P.

MAPA DE RIESGO DE CORRUPCION									
Entidad									
Misiòn									
IDENTIFICION				ANALISIS	MEDIDAD DE MITIGACION		SEGUIMIENTO		
Proceso y objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de materializaciòn	Valoración	Administracion de riesgos	Acciones	Responsables	indicador
		Nº	Descripción		Tipo de control				

SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRAMITES Dentro de la estrategia de lucha contra la corrupción se 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 la Empresa.
- Facilitar la gestión de los servidores públicos.
- Mejorar la celeridad en los procesos.

A. **Lineamientos Generales:** Identificación de tramites
- Priorización de trámites a intervenir
- Realización de trámites
- Interoperabilidad

B. Beneficios de la implementación de las fases de racionalización

- Disminución de tiempos muertos, contactos y costos innecesarios al usuario
- Condiciones favores para desarrollar el tramite al visitante
- Incremento de niveles de seguridad

TERCER COMPONENTE: RENDICION DE CUENTAS

Debe ser un ejercicio permanente, por su importancia se requiere que se elabore anualmente una estrategia de rendición de cuentas y que la misma se incluya en las estrategias de Plan Anticorrupción.

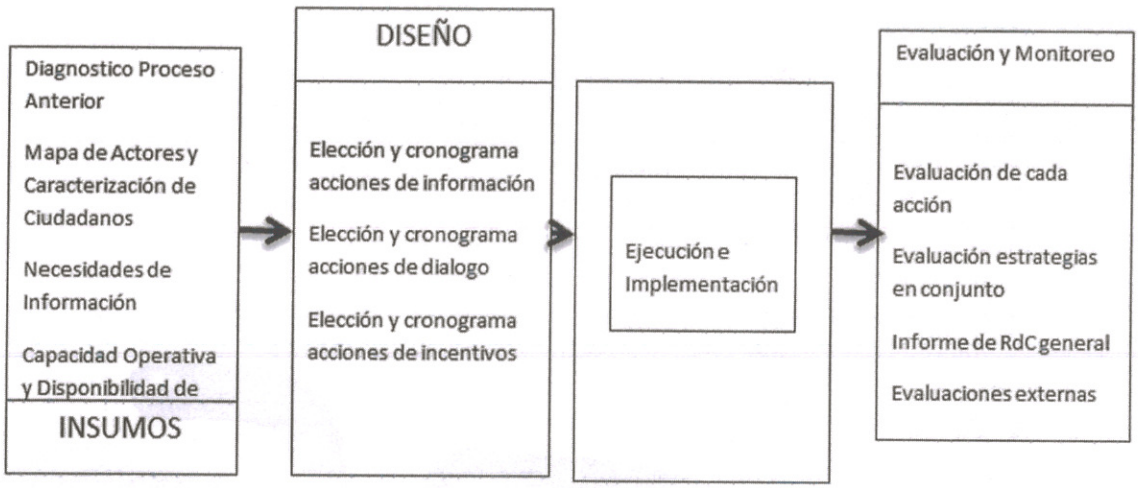
Lineamientos:

A. Componentes
- Información
- Dialogo
- Incentivos o Sanciones

B. Rendición de cuentas.

Consideraciones
- La empresa Red Vital Paipa S.A. E.SP. estructura un proceso de acuerdo a las normas y procedimientos para informar al público los resultados de su gestión y además a otras entidades públicas o entes de control.
- Es un Proceso permanente y de doble vía, es decir es el instrumento que obliga a la información y el derecho de ser informado.
- La información debe ser comprensible, actualizada, oportuna, disponible y completa de manera permanente.

C. Ruta de la rendición de cuentas



CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO

Este componente es liderado por el programa nacional de servicio al ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, en busca de mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la Administración Pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

Mecanismos:

A. Desarrollo Institucional para el servicio al ciudadano

- Definir y difundir el portafolio de servicios al ciudadano de la empresa Red Vital Paipa S.A. E.S.P.
- Implementar y optimizar procedimientos externos que soportan la entrega de trámites, procedimientos de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de acuerdo con la normatividad.
- Medir la certificación del ciudadano en relación con tramite y servicios.
- Identificar necesidades del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.
- Poner a disposición del ciudadano en un lugar visible información actualizada de sus derechos, procedimientos, trámites y servicios con sus tiempos de entrega de trámite, requisitos, horario y puntos de atención, dependencia, nombre y cargo a quien debe dirigirse en caso de queja y/o reclamo.
- Establecer procedimientos para la atención prioritaria a persona en situación de discapacidad.

B. Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los funcionarios
 Generar incentivos a los funcionarios de las áreas de atención al ciudadano

C. Fortalecimiento de los canales de atención:
 Establecer canales de atención que permitan la participación ciudadana
 Implementar protocolos de atención al ciudadano
 Adecuar los espacios físicos

3. ESTANDARES PARA LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS

A. DEFINICIONES

 Petición: Solicitud respetuosa de información mediante la cual todo ciudadano y/o partes interesadas puedan acudir ante las autoridades para que dentro los términos que define la ley se expida un procedimiento oportuno.

 Queja: Manifestación verbal o escrita, de inconformidad, insatisfacción, realizada por persona natural o jurídica, y/o su representante, con la forma y condiciones en que se ha prestado un servicio.

 Reclamo: Medio por el cual el usuario manifiesta su inconformidad en el servicio sobre el incumplimiento o irregularidad en los procesos y trámites establecidos de acuerdo a la Constitución y la ley.

 Sugerencia: Proposición o propuesta formulada por el usuario, Institución presentada con el fin de incidir en el mejoramiento de los procesos relacionados con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una política pública

 Derecho de Petición: El derecho de petición es un derecho que la Constitución Nacional en su artículo 23 ha concedido a los ciudadanos para que estos puedan presentar peticiones a las autoridades, para que se les suministre información sobre situaciones de interés general y/o particular.

 Derecho a la información: Facultad que tiene las personas de solicitar y tener acceso a la información y consulta de documentos públicos, siempre que sean conforme a la Constitución, Ley y demás disposiciones que la Institución le permita, por el secreto a la reserva, las copias deben ser cancelada por el solicitante.

 Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular para que se adelante la correspondiente investigación.

 Deber de Denunciar: Es deber de toda persona denunciar a la autoridad competente las conductas punibles de que tengan conocimiento. Para los servidores públicos tiene connotación constitutiva de infracción de conformidad con el artículo 6 de la Constitución Política.

 Usuario: Persona o Institución que recibe un bien o servicio.

 Elogio: Manifestación expresada de agrado o satisfacción con el servicio recibido.

 Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que al interactuar transforma elementos de entrada en resultados.

 PQRS: Abreviatura de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

B. GESTION

 Recepción: Con el fin de asegurar la existencia de un registro y número de radicado único de las comunicaciones, se debe facilitar el control y seguimiento de los documentos.
 Oficina, Dependencia o entidad competente: En toda Entidad Publica deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencia y reclamos que los usuarios formulen en relación con el cumplimiento de la misión de la empresa.
 Consideraciones Generales: Las Dependencias encargadas de la gestión de peticiones quejas sugerencia y reclamos, deberán cumplir con los términos generales: toda actuación que inicie cualquier persona antes las autoridades implica el derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política sin que sea necesario invocarlo.

C. SEGUIMIENTO:

Dar cumplimiento a lo establecido en lay 594 de 2000- Titulo V Gestión de documentos, implementando un programa de Gestión Documental que permita hacer seguimiento a la oportuna respuesta a los requerimientos de los ciudadanos y a la trazabilidad del documento al interior de la empresa

Crear mecanismos de seguimiento a la respuesta oportuna de las solicitudes presentadas por los ciudadanos.

 Identificar y analizar los Derechos de Petición de solicitud de información y los relacionados con informes de rendición de cuentas.

Integrar los Sistemas de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias con los organismos de Control.

 Elaborar trimestralmente informes sobre quejas y reclamos, con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad y racionalizar el uso de los recursos.

D. CONTROL:

Control Disciplinario Interno: La empresa garantizará la ejecución de las Funciones de Control Interno Disciplinario, agotando los recursos y métodos del Reglamento Interno de Trabajo.

E. VEEDURIAS CIUDADANAS:

 Se debe llevar un registro sistemático de las observaciones presentada por las veedurías.
 Se debe evaluar los correctivos de las recomendaciones formuladas por las veedurías ciudadanas (Ley 489 de 1998 Art.35 Lit. a. Concordancia con la ley 850 de 2003).
 Se debe facilitar y permitir a las veedurías ciudadanas el acceso a la información para vigilancia de su gestión y que no constituya en materia de reserva judicial o legal.

4. CONSOLIDACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL

La Consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano de la Empresa Red Vital Paipa S.A. E.S.P. se hará con el apoyo de todos los procesos, quienes además servirán de facilitadores para toda la elaboración del plan.

La verificación de la elaboración, de su viabilización, el seguimiento y el control a las acciones contempladas en la herramienta "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano" le corresponde a la Gerencia de la empresa.

La empresa Red Vital Paipa S.A. E.S.P. debe publicar en un medio de fácil accesibilidad al ciudadano las acciones adelantas en las siguientes fechas, 31 de Enero, 30 de Abril, 31 de Agosto y 31 de Diciembre.

A continuación se presenta el cuadro de seguimiento a la estrategia que usará la empresa RED VITAL PAIPA S.A. E.S.P. para el seguimiento del Plan:

Red Vital®
S.A. E.S.P.
NIT. 900259348-5

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCION DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO							
Entidad:							
Estrategia, mecanismo, medidas etc.	Actividades	Publicación	Actividades realizadas			Responsables	Anotaciones
		Ene- 31	Abr-30	ago-31	Dic-31		
Mapa de riesgo de corrupción							
Estrategia anti tramites							
Estrategia de rendición de cuentas							
Otras							
Consolidación del documento	Cargo: Nombre: Firma						
Seguimiento de la estrategia	Jefe de control interno : Nombre: Firma						

5. RECOMENDACIONES GENERALES

Implementar la Estrategia de Lucha Contra la Corrupción en la empresa Red Vital Paipa S.A. E.S.P., a través del ejercicio de planeación, encaminados a brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano con el fin de visibilizar el accionar de la misma.

Adoptado en Paipa – Boyacá, a los 07 días del mes de octubre de 2015

CARLOS ARTURO PALACIOS LEAL
Gerente RED VITAL PAIPA S.A E.S.P

Plan de Acción Anti trámites
RED VITAL PAIPA S.A. E.S.P.

Servicio:
Trámite:

Problema(s)	Mecanismo A emplear	Acción(es)	Valor Agregado	A cargo de	Recursos	Fechas	Indicador(es)

a) Desarrollo Institucional para el Servicio al Ciudadano

Item	Evaluación			
	CT	CP	NC	NE
Difusión del portafolio de servicios				
Procedimientos de de soporte de los servicios y trámites				
Procedimientos de atención de PQRS				
Medición de la satisfacción del ciudadano				
Identificación de las necesidades, expectativas e intereses de los ciudadanos				
Información actualizada en lugar visible sobre:				
Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos				
Descripción de los servicios, procedimientos y servicios				
Tiempos de entrega de cada trámite o servicio				
Requisitos e indicaciones				
Horarios y puntos de atención				
Dependencia, nombre y cargo del servidor en caso de queja o reclamo				

b) Afianzamiento de la Cultura del Servicio al Ciudadano en los Servidores Públicos

Item	Evaluación			
	CT	CP	NC	NE
Desarrollo de competencias en los funcionarios mediante capacitación y sensibilización				
Generación de incentivos para los funcionarios de las áreas de atención al público				

c) Fortalecimiento de los Canales de Atención

Item	Evaluación			
	CT	CP	NC	NE
Canales de atención que permitan la participación ciudadana				
Protocolos de atención al ciudadano				
Sistemas de turnos para la atención ordenada de los ciudadanos				
Espacios físicos según las normas vigentes y señalización				
Canales de atención e información para asegurar consistencia y homogeneidad de la información que se entrega a la ciudadanía por cualquier medio				

d) Recepción

Item	Evaluación			
	CT	CP	NC	NE
Enlace de fácil acceso (página web) para la recepción de PQRS según gobierno en línea				
Formatos electrónicos para presentar PQRS				
Sistema de registro ordenado de PQRS y denuncias de actos de corrupción				
Información al público sobre los medios de atención para la recepción de PQRS y denuncias				

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCION DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO PARA LA EMPRESA REDITAL PAIPA S.A. E.S.P.								
Entidad: RED VITAL PAIPA S.A. E.S.P.								
Estrategia, Mecanismo, medida, etc.	Actividades	Inicio	Publicación	Actividades realizadas			Responsables	Anotaciones
		feb o1	Apr-30		Aug-31	Dec-31		
Mapa de Riesgos de Corrupcion	Elaboracion de metodologia							
	Formulacion final plan anticorrupcion							
Estrategia Antitramites	Elaboracion de metodologia							
	Formulacion final plan anticorrupcion							
Estrategia de Rendición de Cuentas	Elaboracion de metodologia							
	Formulacion final plan anticorrupcion							
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Elaboracion de metodologia							
	Formulacion final plan anticorrupcion							
Consolidación del Documento	Cargo: Nombre: Firma							
Seguimiento de la Estrategia	Jefe de Control Interno o quien haga sus veces Nombre: Firma:							