

PLAN INSTITUCIONAL 2021 **ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta **ESSMAR E.S.P.**

ESSMAR E.S.P.

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS
DEL DISTRITO DE SANTA MARTA

ELABORÓ Y REVISÓ

LUIS GABRIEL LOZANO

P.E. adscrito a Secretaría General

CEYETH CABALLERO

Jefe Oficina Control Interno

CARLOS ENRIQUE PAEZ CANTILLO

Gerente (E) ESSMAR E.S.P.

PRESENTACIÓN

Todas las entidades del estado, hoy por hoy tienen una obligación común en su proceso de gestión y de operación, consistente en garantizar a la ciudadanía los mecanismos de confiabilidad y transparencia en el uso de los recursos. Esto, además de crear espacios permanentes de relacionamiento y confluencia entre los principales actores de interés.

En ese sentido, como compromiso gerencial y organizacional se ha procurado en aunar los mejores esfuerzos para apuntar hacia esos propósitos, es por ello que dando muestra de ese fin; la ESSMAR E.S.P ha venido dando cumplimiento en las directrices definidas por la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la república, a través de su PAAC, por sus siglas, “*Plan Anticorrupción y Atención a la Ciudadanía*”. Documento que consiste en generar un mecanismo de lucha contra la corrupción y la participación de la ciudadanía, generando la promoción de la integridad, igualdad y transparencia en todas las acciones que la entidad se proponga realizar, dando cumplimiento a lo consagrado en el capítulo sexto “Políticas Institucionales y Pedagógicas” de la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, siendo este el mecanismo que rige a nuestra entidad en materia de control anticorrupción y atención al ciudadano.

La ESSMAR E.S.P, como Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta, trabajará en la búsqueda de mecanismos que generen confianza, garantía y transparencia, dando lucha contra las actuaciones y manifestaciones de corrupción que se puedan presentar tanto en los procesos de gestión, como en los procesos de prestación del servicio a la comunidad.

Atentamente,

CARLOS ENRIQUE PÁEZ CANTILLO

Gerente (E)

TABLA DE CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN	2
2	ALCANCE.....	3
3	OBJETIVOS.....	4
3.1	GENERAL.....	4
3.2	ESTRATÉGICOS	4
4	MARCO LEGAL.....	5
5	ELEMENTOS DEL PAAC 2021	6
6	PRIMER COMPONENTE	7
6.1	MAPA DE RIESGO ANTICORRUPCIÓN Y MECANISMOS PARA MITIGAR LOS RIESGOS.....	7
6.2	MECANISMOS DE COMUNICACIÓN DE LA POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN	11
6.3	MAPA DE PROCESOS DE LA ORGANIZACIÓN.....	11
6.4	GRÁFICAS Y ANÁLISIS DE LA DISTRIBUCIÓN DE LOS RIESGOS.	13
6.5	MONITOREO Y SEGUIMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO.....	14
6.5.1	Programación de seguimiento.....	14
7	SEGUNDO COMPONENTE.....	15
7.1	RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES.	15
8	TERCER COMPONENTE	16
8.1	RENDICIÓN DE CUENTAS.....	16
9	CUARTO COMPONENTE.....	17
9.1	ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	17
10	QUINTO COMPONENTE.	18
10.1	TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	18
11	GLOSARIO DE TERMINOS.....	19
12	BIBLIOGRAFÍA	20

LISTA DE TABLAS

Tabla 1.	Matriz de Causas y Consecuencias de los Riesgos.....	7
Tabla 2	Número de riesgos por dependencias.....	13
Tabla 3.	Fechas de seguimiento del PAAC	14
Tabla 4.	Mecanismos de rendición de cuenta.....	16

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1.	Número de riesgos por dependencias	13
------------	--	----

1 INTRODUCCIÓN

Todas las entidades del estado tienen el deber constitucional de ser generadoras de valor público; siendo el camino, acatar y dar estricto cumplimiento a las políticas de transparencia, las cuales se materializan a través de acciones de fomento de la integridad, la participación ciudadana y la transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano. Pero muchas veces estos propósitos solo quedan en intenciones muy aisladas de las acciones fácticas de la gestión pública, ya que el relacionamiento ciudadano-servidor en el contexto real, esta mediado por un conjunto de prácticas que calcinan la moralidad pública y los principios de integridad del estado.

Luego entonces, como medida para garantizar la gestión transparente en el uso y manejo del fisco del estado, el gobierno nacional ha establecido mecanismos de lucha contra todo acto de corrupción, esto a través del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción; creando un marco metodológico de referencia para que este sea aplicado por todas las entidades del estado.

El ESSMAR E.S.P, como Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta; se acoge a los preceptos normativos de la ley 1474 de 2011 *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.”*, en tal sentido, desarrolla como herramienta de control y prevención el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC 2021, el cual fijar las disposiciones institucionales en materia de lucha contra la corrupción.

2 ALCANCE

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC, desarrollado por la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta ESSMAR E.S.P., es aplicable a todos los procesos corporativos (estratégicos, misionales, de apoyo y de control).

Será responsabilidad del proceso de Evaluación Independiente de la Empresa hacer seguimiento y control del PAAC, esto de acuerdo a la Guía Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano V 2- 2015, Presidencia de la Republica, cap. V Numeral I.

3 OBJETIVOS

3.1 GENERAL

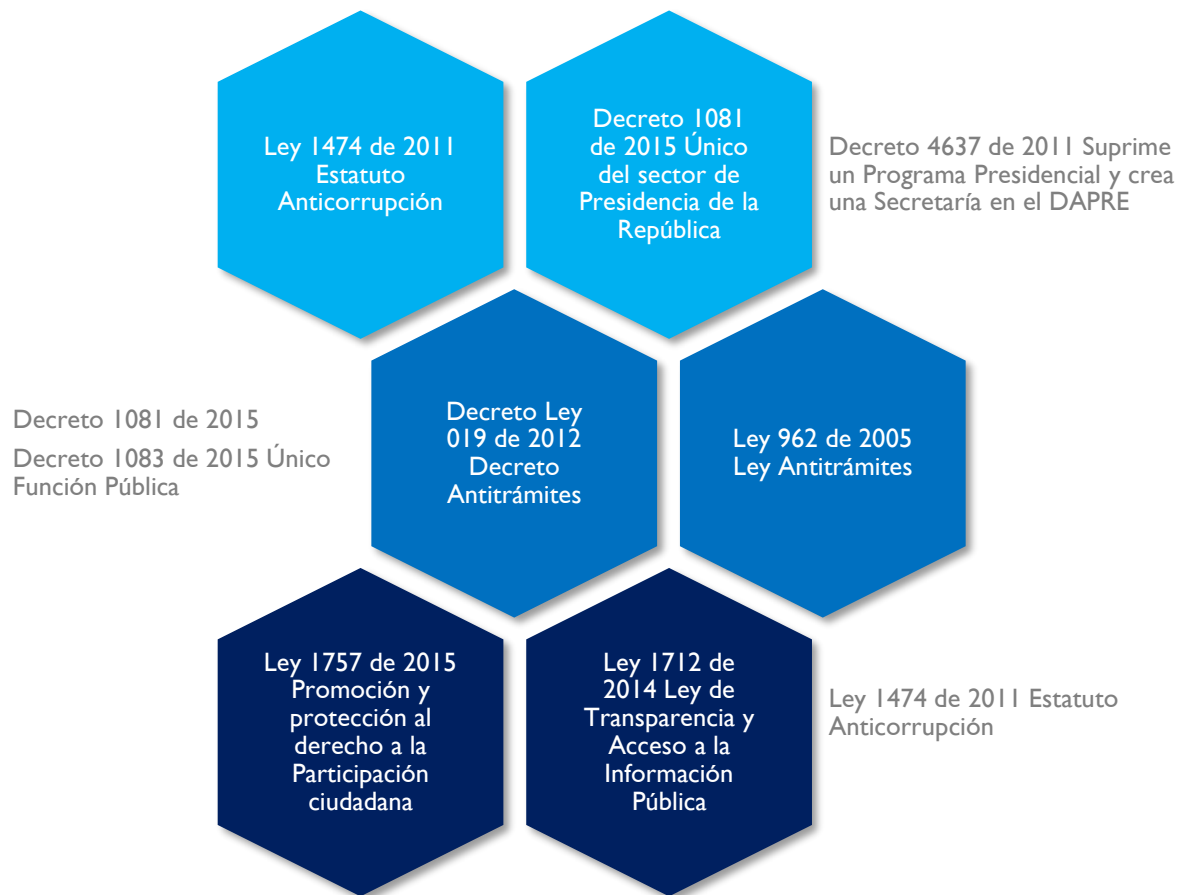
Desarrollar el PAAC de la ESSMAR E.S.P. como una estrategia de tipo preventiva de lucha contra la corrupción, así como también las acciones de los componentes que lo conforman esto en materia de: Mecanismos de Racionalización de tramites, Rendición de cuentas, mecanismos de participación ciudadana, y mecanismos de acceso a la información.

3.2 ESTRATÉGICOS

- ✓ Definir el marco metodológico en la construcción del plan
- ✓ Precisar una ruta a nivel de los procesos de la empresa que permita identificar los riesgos asociados en las distintas unidades de valor
- ✓ Desarrollar acciones puntuales en cada uno de los componentes del PAAC
- ✓ Hacer seguimiento y control periódico de los riesgos identificados, para así poderlos mitigar y evitar acciones lesivas al patrimonio de la empresa.
- ✓ Socializar las políticas y disposiciones normativas con respecto a esta estrategia del gobierno “Lucha contra la Corrupción”.
- ✓ Generar las modificaciones y actualizaciones cuando corresponda

4 MARCO LEGAL

Son las disposiciones normativas y regulatorias que le dan fundamento al contenido teórico del documento, a continuación, resaltamos las normas más relevantes.



5 ELEMENTOS DEL PAAC 2021

El desarrollo teórico y conceptual del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se recoge en los siguientes componentes que se ilustran a continuación:



6 PRIMER COMPONENTE

6.1 MAPA DE RIESGO ANTICORRUPCIÓN Y MECANISMOS PARA MITIGAR LOS RIESGOS

El mapa y/o matriz de riesgo, describe los riesgos de corrupción por unidad funcional de la ESSMAR E.S.P. los cuales son susceptibles que puedan tener ocurrencia, para ello se abordó la siguiente metodología:

1. Se tuvo en cuenta que para identificar un riesgo de corrupción este debe cumplir lo siguiente:
 - Que la acción exista abuso de poder
 - Que haya desviación en la gestión de lo público
 - Que la acción genere beneficio propio o a un tercero
2. Se escogieron las áreas más críticas de la empresa
3. Se identificaron los posibles riesgos
4. A cada riesgo se le asoció unas posibles causas de ocurrencia y consecuencias
5. Se construyó la matriz de riesgo asociando las áreas y sus responsables
6. Se definieron acciones de control y seguimiento asociados a indicadores

A continuación, mostramos la identificación de riesgos de los procesos de la empresa:

Tabla 1. Matriz de Causas y Consecuencias de los Riesgos

Causas	Riesgo / Descripción	Consecuencias
Falta de un plan de mantenimiento, demora en la ejecución de acciones correctivas y preventivas, falta de recursos o de un plan de adquisición, Uso inadecuado de la infraestructura, Antigüedad de la infraestructura.	Deterioro y falta de mantenimiento en infraestructura locativa necesaria para la operación administrativa	Afectación en las condiciones de trabajo con la consecuente generación de peligros para la seguridad y salud de los trabajadores, deterioro de áreas, pérdida de imagen institucional
Falta de ficha de control de mantenimiento, Uso inadecuado del vehículo, falta de compromiso en custodia de bienes corporativos	Deterioro de vehículos por omisión de mantenimiento	Pérdidas económicas por reparación o reposición del vehículo, retrasos en rutas y transporte, deterioro de imagen institucional, incremento en los niveles de accidentalidad, multas, sanciones
Falta de control en el suministro de recursos, Falta de sentido de pertenencia hacia la institución, omisión de responsabilidades	Desperdicio de recursos de apoyo administrativo	Agotamiento de recursos, pérdidas económicas, acumulación de desechos, aumento de pasivos, contaminación ambiental
Solicitud realizada sin la antelación requerida, Insuficiencia de medios o bienes requeridos para la prestación del servicio, Deficiencias en la contratación de servicios logísticos	Suministro no oportuno de servicios de apoyo logístico	Insatisfacción de funcionarios/contratistas, Afectación al funcionamiento de la entidad, Incumplimiento / reprogramación de compromisos
Falta de Control de almacén, Error en la entrega de bien e insumo, omisión con los proveedores, Falta de trazabilidad	Suministro de bienes e insumos que no corresponden a lo requerido por la operación de los procesos misionales	Reprocesos en la entrega de bienes e insumos, pérdida de bienes, detrimento organizacional, afectación en la operación, pérdida de imagen corporativa, resultados NO deseados
Fallas en la verificación de requisitos al realizar el proceso de selección de funcionarios, Desconocimiento de la norma, desatención y/o	Vinculación a la planta de personal incumpliendo los requisitos establecidos por la normatividad vigente	Personal incompetente, incumplimientos en compromisos y en metas institucionales, ocurrencia de hallazgos por entes de control, retrasos

Causas	Riesgo / Descripción	Consecuencias
incumplimiento del Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales,		y fallas en objetivos, aumento de reprocesos en actividades
Deficiencias en el Sistema de Información de Administración de personal, Inexactitud en el registro de novedades de personal en el aplicativo, Error en la proyección de actos administrativos	Fallas en la administración salarial y prestacional	Insatisfacción de personas afectadas Reprocesos, pérdidas económicas y sanciones
Desconocimiento de las partes interesadas sobre los procedimientos institucionales, Interés particular por parte del servidor de la entidad para sacar beneficio económico, Falta de ética profesional por parte del servidor público, Presión sobre los funcionarios para la entrega de información reservada	Aceptar retribuciones o dádivas para el trámite y/o respuesta de PQRSO o para la entrega de información reservada propia de la Entidad en beneficio propio y/o de terceros	Sanción legal o disciplinaria, Proceso judiciales contra la Entidad y colaboradores, Pérdida de credibilidad e imagen Institucional.
No formular plan de provisión ante el reporte de situaciones administrativas con suficiente antelación	Proceso de provisión de personal inoportuno en situaciones administrativas previsibles	Insatisfacción en dependencias afectadas con posible afectación al clima laboral Posibles incumplimientos en diferentes niveles (actividades, entregas, metas, entre otros)
Uso indebido del poder, Manipulación de la información, Toma de decisiones ajustadas a intereses particulares	Manipulación de certificaciones salariales, laborales y de tiempos laborados para pensiones para beneficio propio o a favor de terceros	Pérdidas económicas Sanciones disciplinarias, penales y fiscales para los funcionarios involucrados
Fallas en la reasignación de las PQRS, Desconocimiento de los términos legales establecidos para responder y las consecuencias del incumplimiento, Mal diligenciamiento del formato en la web por parte del solicitante, Al realizar traslado a la Entidad competente para dar respuesta, Lineamientos establecidos que generan cuellos de botella en la firma de respuestas oficiales, Desarticulación entre las dependencias que participan de la respuesta a la solicitud, Debilidades en el seguimiento por parte de los responsables de los procesos sobre las actividades de los funcionarios.	Incumplimiento de los plazos establecidos por Ley para dar respuesta a los PQRSO.	Desgaste Administrativo por reprocesos, Sanción legal o disciplinaria, Proceso judiciales contra la Entidad , Pérdida de credibilidad Institucional, Hallazgos por parte de organismos de control, Disminución del nivel de satisfacción de las partes interesadas.
Falta de planeación, desconocimiento, falta de comunicación, falta de profesionales en el proceso	Falta de planeación en la comunicación Estratégica Corporativa	Deterioro de imagen institucional
Falta de planeación, omisión en la evaluación de resultados de gestión, incumplimiento de la ley	Omisión de rendición de cuentas	Perdida de imagen corporativo, sanciones, multas, Hallazgos por entes de control
Mala planeación, Falta de un plan de auditoría, Falta de seguimiento	Falta de seguimiento y evaluación independiente a los procesos	Falta de trazabilidad de resultados de indicadores, ocurrencia de hallazgos por entes de control, incumplimiento de indicadores de gestión, sanciones, desorden en la gestión
Uso indebido del poder, Toma de decisiones ajustadas a intereses particulares, amiguismo, exceso de autoridad	Abuso del poder	Sanciones disciplinarias, penales y fiscales para los funcionarios involucrados
Interés por parte del evaluador o del evaluado en ocultar información, Desconocimiento u omisión en la aplicación de la normativa asociada al seguimiento y/o evaluación, Amiguismo, Soborno	Manipular u omitir información para direccionar la toma de decisiones para beneficio propio y/o de terceros	Procesos Disciplinarios Internos, Proceso Penal Pérdida de imagen, Hallazgos por parte de organismos de control
Falta de compromiso, falta de ética	Exigencia de dádivas para beneficio particular y de terceros	Perdida de imagen corporativa, sanciones, multas

Causas	Riesgo / Descripción	Consecuencias
Ocultamiento de información, beneficio a particular o terceros, amiguismo	Estado de resultados amañados	Perdida de imagen corporativa, sanciones, multas, Hallazgos por entes de control
Errores al distribuir el PAC, en la expedición de CDP y de registro presupuestal o al tramitar los pagos y transferencias de recursos, Información insuficiente y/o inconsistente reportada por las dependencias	Deficiencia en el control a las operaciones presupuestales, contables o de tesorería.	Proceso disciplinario, Pérdida de credibilidad en la imagen institucional, Medidas por entes de control (sanciones o NC) , Multas a la Entidad , Sanciones legales y/o económicas Sanciones administrativas y tributarias, Incumplimiento compromisos de pago
Falta de planeación, desconocimiento, improvisaciones en la planeación, desarticulación, falta de comunicación, desorden presupuestal	Falta de planeación en la asignación presupuestal de procesos respecto al Plan de Acción Anual	Sobrecostos, desviación de recursos, desorden fiscal, resultados NO deseados, Incumplimiento de objetivos institucionales
Falta de seguimiento, desconocimiento de la norma, omisión de reunión de comites de Evaluación y desempeño	Incumplimiento de las políticas publicas	Incumplimiento de políticas públicas, sanciones, desorden administrativo, resultados NO deseados, Hallazgos entes de control
Desconocimiento, omisión, ocultamiento de información	Reportes inoportunos de información a entes de control (Plataformas)	Sanciones, multas, reprocesos, pérdidas de imagen institucional
Inadecuada gestión de cambios, No incluir a todos los actores necesarios para las decisiones de integridad e integralidad, Fallas en el seguimiento y evaluación de desempeño del SIG	Pérdida de integridad e integralidad del SIG	Reprocesos, Impacto en el logro de resultados institucionales
Amiguismo, pago de favores, contraprestaciones, falta de sentido de pertenencia por la empresa, falta de competencias por el area juridica, personal incompetente	Omisión en las actuaciones y defensa judiciales a favor de terceros	Perdidas económicas, sanciones, deterioro de la imagen corporativa
Amiguismo, pago de favores, contraprestaciones, falta de sentido de pertenencia por la empresa, falta de competencias por el area juridica, personal incompetente	Celebración de contratos incumpliendo requisitos legales	Perdidas económicas, sanciones, deterioro de la imagen corporativa
Incumplimiento del Manual de Contratación, Deficiencias en la competencia del contratista, Inadecuada definición de actividades/productos a entregar en el contrato (falta de claridad, alcance limitado o excesivo, etc.) , Supervisión insuficiente del contrato por deficiencia o no aplicación de las disposiciones del proceso.	Ineficiente gestión de contratistas	Reprocesos en la etapa contractual y postcontractual Pérdida de recursos, Pérdida de credibilidad en la imagen institucional, Hallazgos por parte de organismos de control, Posibles sanciones legales y disciplinarias, Pérdida de conocimiento institucional, Incumplimiento del marco legal vigente en seguridad y salud en el trabajo
Interés por beneficiar a una firma en particular, Obtener provecho propio o intereses particulares, Aceptación de las observaciones presentadas por los oferentes con la finalidad de limitar la concurrencia de los mismos	Alteración/modificación intencional de la información relacionada en: estudios previos, pliego de condiciones, en adendas al pliego de condiciones o en evaluaciones de las propuestas, para favorecimiento propio o de terceros	Reprocesos en la etapa contractual y postcontractual, Pérdida de recursos, Incumplimiento de compromisos (Plan de acción, en el Plan de Adquisición de Bienes y Servicios), Pérdida de credibilidad en la imagen institucional, Hallazgos por parte de organismos de control, Posibles sanciones legales y disciplinarias
No remitir oportunamente el insumo por parte de las direcciones técnicas que se requiere para dar un concepto jurídico o realizar una intervención judicial, Teniendo la competencia, proyectar un concepto o respuesta que no resuelva de fondo una solicitud, Incumplir los términos de contestación de una demanda o una actuación administrativa, Contestación errada de una demanda por ausencia o deficiencia de argumentos técnicos, No presentar oportunamente ante el	Realizar una inadecuada gestión jurídica de los intereses de la entidad	Proceso disciplinario, Pérdida de credibilidad en la imagen institucional, Medidas por entes de control (sanciones o NC) Sanciones legales y/o económicas, Sanciones administrativas y tributarias, Detrimento patrimonial

Causas	Riesgo / Descripción	Consecuencias
comité de conciliación las fichas de conciliación.		
Inadecuada aplicación de las modalidades de contratación, Iniciar la ejecución contrato, sin el lleno de las condiciones legales, Inadecuada evaluación de propuesta, Desarticulación en la definición de obligaciones en seguridad y salud en el trabajo	Incumplimiento del marco legal vigente	Reprocesos en los procesos legales, Pérdida de credibilidad en la imagen institucional, Hallazgos por parte de organismos de control, Posibles sanciones legales y disciplinarias
Personal incompetente, falta de información, desconocimiento de procesos, omisión de la normativa legal vigente	Fallas en estudio y aplicación de tarifas	Perdidas económicas, sanciones, deterioro de la imagen corporativa, aumento de PQR, malas prestación de servicios, iliquidez corporativa, incremento de deudas con terceros
Fallas en la planeación, falta de instrumentos de seguimiento, desarticulación de áreas y/o procesos	Falta de seguimiento a los procesos	Reprocesos, falta de trazabilidad, incumplimiento de objetivos por procesos, fallas de indicadores
Ausencia de lineamientos de gestión del conocimiento, Deficiencias en la gestión de seguridad de la información y en el manejo de la documentación de la entidad - pérdida o daño de documentos por préstamo, Daños en instalaciones (oficinas, área de archivo) o equipos informáticos	Pérdida de memoria institucional	Indisponibilidad de la información generando retraso y reprocesos en el desarrollo de las actividades de la entidad Incumplimiento de compromisos, Divulgación indebida de información de la entidad, Afectación al reporte de resultados y a procesos de rendición de cuentas, Costos de reparación o reposición de infraestructura
Deficiencias en los insumos o recursos para generar el producto o servicio objeto del contrato, Deficiencias en la competencia del contratista, Especificaciones insuficientes o incorrectas en el contrato, Fallas en la supervisión del contrato, No aplicar correctivos oportunos durante la ejecución del contrato	Supervisiones técnicas de contratos amañados	Incumplimiento de compromisos, Reprocesos Pérdida de recursos, Pérdida de credibilidad en la imagen institucional, Hallazgos por parte de organismos de control Posibles sanciones legales y disciplinarias
Desarticulación de áreas y procesos en la identificación de necesidades e iniciativas tecnológicas, Iniciativas en fase de implementación, sin previa planificación, Sobrevalorar las bondades de las tendencias y novedades tecnológicas.	Limitaciones para disponer la plataforma tecnológica	Fallas en la proyección o dimensionamiento de las necesidades en materia de plataforma tecnológica, Desgaste administrativo y operativo, Proyectos de TI Subutilizados (detrimento)
Inexactitud en la preparación y entrega de la información que será divulgada, Mala interpretación de la información suministrada, No realizar las sesiones de los comités pertinentes, Demoras en el suministro de la información por parte de quien la genera.	Inoportunidad en la divulgación de información institucional.	Pérdida de credibilidad institucional, Desgaste administrativo. Pérdida de interés por parte de medios de comunicación y grupos de interés, Aumento en la cantidad de PQRSD (interno y/o externos)
Fallas en aplicación de políticas de seguridad Insuficiente divulgación y promoción de las políticas y controles	Deficiente control de acceso a las aplicaciones y a la información.	Perdida de información institucional
Desconocimiento de las políticas de tratamiento de datos	Tratamiento inadecuado de los datos abiertos y personales	Vulneración y/o mal uso de datos personales
Acciones insuficientes para promoción de transparencia, visibilidad y lucha contra la corrupción, Desconocimiento de los mecanismos de buen gobierno y lucha contra la corrupción	Transparencia, visibilidad de la gestión y lucha contra la corrupción insuficientes	Deterioro de la imagen corporativa, Falta de credibilidad en la entidad

6.2 MECANISMOS DE COMUNICACIÓN DE LA POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN

- ✓ **Estrategia 1:** Socializar la política todos los grupos de valor de la empresa utilizando las herramientas de comunicación y difusión institucional
- ✓ **Estrategia 2:** Utilización de la plataforma web para visibilizar las acciones que ha establecido la empresa en materia de la política anticorrupción
- ✓ **Estrategia 3:** Acciones de mejora continua y ajustes correctivos.

6.3 MAPA DE PROCESOS DE LA ORGANIZACIÓN



El modelo de gestión de ESSMAR E.S.P es representado en un gráfico denominado mapa de procesos, el cual permite visualizar las interrelaciones entre sus diferentes niveles; está fundamentado en la adopción de un enfoque basado en procesos mediante el desarrollo, implementación y mejorara continua de la gestión.

El mapa de procesos muestra la importancia que tiene para ESSMAR E.S.P identificar las necesidades de los usuarios en la cual desarrolla su objeto misional y la transformación de esas necesidades para generar impacto y satisfacción en la comunidad. Adicionalmente los ejes estratégicos se enmarcan alrededor de las funciones básicas de prestación de los servicios públicos domiciliarios a la población samaria, para centrar las estrategias hacia el mejoramiento continuo y crecimiento de las mismas.

Bajo ese propósito el ESSMAR E.S.P como Empresa de Servicios públicos del Distrito de Santa Marta, ha jerarquizado sus actividades funcionales y operacionales en: Modelo de operación

por Macroprocesos, Procesos y Subprocesos. El modelo de operación comprende cuatro niveles de Macroprocesos, los cuales son:

- ✓ Estratégicos
- ✓ Misionales
- ✓ De apoyo
- ✓ De evaluación y Control

Cada macroproceso agrupa un número de procesos mutuamente relacionados. A continuación, mostramos nuestro mapa de procesos organizacional, definiendo de esta forma que el mapa de procesos es:

La representación gráfica de los procesos que componen la estructura operacional del ESSMAR E.S.P cumpliendo el Ciclo PHVA el cual ordena el ciclo productivo de la empresa para mostrar la relación que nace desde las necesidades de las partes interesadas y terminando en el ciclo con la entrega del producto y/o servicio a la propia parte interesada.

Procesos Estratégicos: Es el conjunto de procesos que tienen como objetivo dirigir la organización hacia el futuro, para ello se dispone de una plataforma estratégica que garantice el logro de metas misionales y retos institucionales, a través de un modelo de operación integral, eficiente y seguro para todos sus grupos de interés.

A través de este macroproceso se establecen las directrices que permiten formular y comunicar el pensamiento estratégico de ESSMAR E.S.P, asintiendo dirigir y coordinar la ejecución de estrategias, procesos, planes, programas y proyectos con el fin de alcanzar los objetivos, la misión y visión de la organización.

Procesos Misionales: Los procesos misionales son aquellos que materializan el producto y/o servicio del ESSMAR E.S.P, es decir, los procesos de negocio de la organización y por tanto los relacionados con la producción. Estos procesos tienen una relación directa con la satisfacción de los clientes y partes interesadas, tanto en el momento de detectar las necesidades como en el resultado del servicio prestado o el producto entregado. Hacen parte de estos, Acueducto y Alcantarillado, Aseo y Aprovechamiento y Alumbrado Público los cuales se mercadean a través del subproceso de gestión comercial.

Procesos de Apoyo: Los procesos de apoyo son aquellos procesos de soporte administrativo que proporcionan los recursos humanos, físicos, financieros y tecnológicos, necesarios para el cumplimiento de la misión institucional del ESSMAR. En muchos casos, estos procesos son determinantes para conseguir los objetivos de los procesos dirigidos a cubrir las necesidades y expectativas de los clientes o usuarios como partes interesadas del ESSMAR.

6.4 GRÁFICAS Y ANÁLISIS DE LA DISTRIBUCIÓN DE LOS RIESGOS.

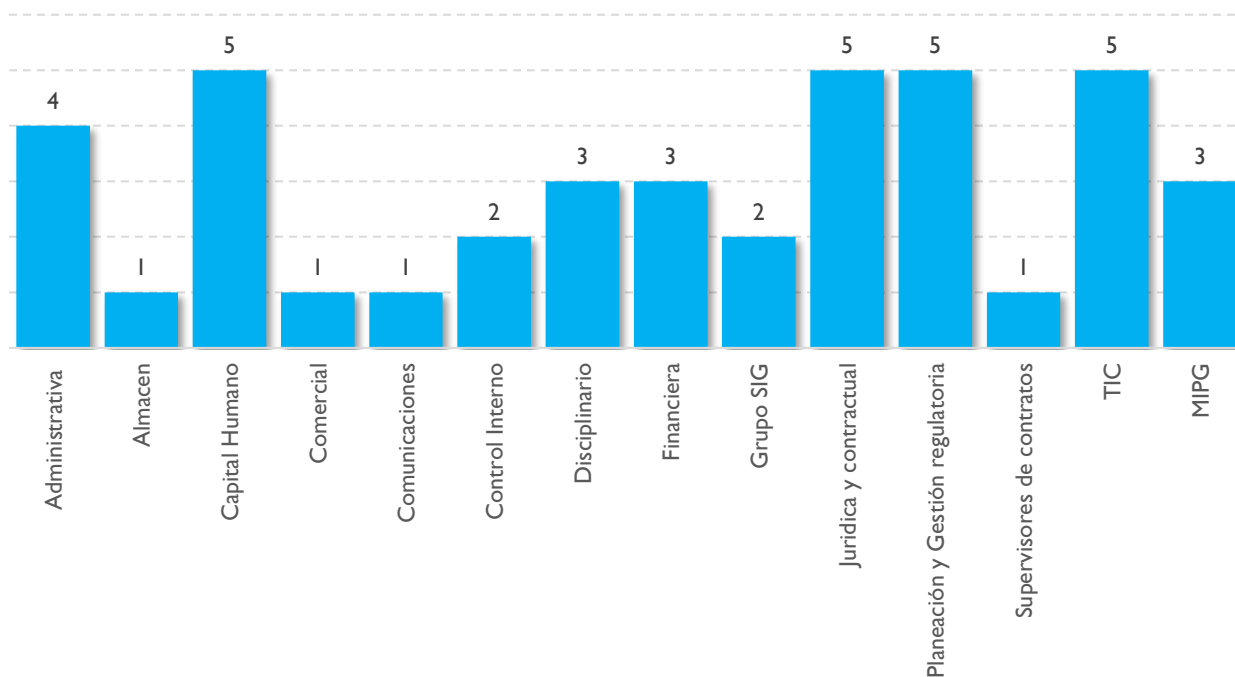
Después de inventariar los riesgos por dependencias y analizar los procesos funcionales de la ESSMAR E.S.P. se describen las dependencias y el Número de riesgos asociados, tal como se ilustra a continuación:

Tabla 2 Número de riesgos por dependencias

N° Riesgo	Dependencia
4	Administrativa
1	Almacén
5	Capital Humano
1	Comercial
1	Comunicaciones
2	Control Interno
3	Disciplinario
3	Financiera
2	Grupo SIG
5	Jurídica y contractual
5	Planeación y Gestión regulatoria
1	Supervisores de contratos
5	TIC
3	MIPG

Gráfico 1. Número de riesgos por dependencias

N° Riesgos por Dependencia



6.5 MONITOREO Y SEGUIMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO.

El seguimiento y monitoreo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC en la ESSMAR E.S.P, estará a cargo del proceso de Evaluación Independiente y su correspondiente unidad funcional a cargo del jefe de control Interno.

A través de la evaluación independiente y seguimiento sistemático por parte del jefe de control interno, se genera valor en la gestión y cultura de mejoramiento continuo, expresados estos en:

- ✓ Procesos más confiables y seguros
- ✓ Transparencia del proceso
- ✓ Generación de cultura de autocontrol
- ✓ Mejores resultados
- ✓ Mayor confianza hacia la ciudadanía

Son funciones estrictas del jefe de control interno con respecto al PAAC 2021, las siguientes:

- ✓ Valoración del Riesgo
- ✓ Acompañamiento y Asesoría:
- ✓ Evaluación y Seguimiento:

6.5.1 Programación de seguimiento

El PAAC estará sujeto a tres seguimientos en el periodo descritos de la siguiente manera¹:

Tabla 3. Fechas de seguimiento del PAAC

Seguimientos	Fechas
1er Seguimiento	Con corte al 30 de abril
2do Seguimiento	Con corte al 31 de agosto
3er Seguimiento	Con corte al 31 de diciembre

¹ las fechas de publicación de los informes de seguimiento se surtirán diez días hábiles posterior a la fecha

7 SEGUNDO COMPONENTE

7.1 RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES.

Hacer racionalización de tramites es una tarea que a nivel de los procesos de la ESSMAR E.S.P. implica, tomar acciones que hagan más simples las tareas y/o actividades para los grupos de valor de la empresa. Para ello, se debe conocer lo siguiente:

- ✓ Unidades funcionales identificadas
- ✓ Roles de las unidades funcionales
- ✓ Capacidad instalada
- ✓ Procesos estandarizados
- ✓ Identificación de trámites con apoyo tecnológico y automáticos
- ✓ Tiempos de tramites
- ✓ Recursos de intermediación para hacer efectivo el tramite

Dentro de las acciones programadas para este componente durante la vigencia 2021, se contemplaron los tramites de la organización que, deben ser cargados en la página del Sistema Único de Información y Tramite- SUIT. (<https://www.funcionpublica.gov.co/web/suit>).

Corresponde a la oficina de control interno hacer seguimiento a través de la plataforma (<https://www.funcionpublica.gov.co/web/suit>) sobre los tramites que se hayan racionalizados en el periodo, bajo los criterios de la normativa vigentes para cada uno de los trámites.

8 TERCER COMPONENTE

8.1 RENDICIÓN DE CUENTAS

Todas las entidades del sector público, tienen un deber constitucional de generar transparencia en su proceso de gestión, esto en cumplimiento a los principios de buen gobierno de eficiencia, eficacia y transparencia. Es por ello, que la rendición de cuentas se constituye en un mecanismo para que el servidor público de fé de su buen desempeño en el manejo del fisco del estado.

A la vez, la rendición de cuentas se constituye en el mecanismo de relacionamiento entre la ciudadanía y el servidor público, relación que permite evaluar los resultados de la gestión.

Para ello, la rendición de cuentas debe cumplir criterios básicos de confianza tales como:

- ✓ La información a presentar debe ser clara, concisa y con datos exactos, evitando dualidades de interpretación.
- ✓ Generarse bajo espacios de dialogo y de retroalimentación en doble vía.
- ✓ Disposición por parte del servidor público a responder las inquietudes e interrogantes de forma permanente.

La ESSMAR E.S.P. contempla que sus procesos de rendición de cuentas no están sujetos únicamente a audiencias públicas con las partes interesadas; sino, que se pueden llevar a cabo a través de espacios de encuentro con metodologías de diálogo con la ciudadanía, cumpliendo protocolos que garanticen la participación y salud de los convocados, estos espacios son los siguientes:

- ✓ **Audiencia pública participativa:** audiencias que se realizan con el fin de garantizar de informar y garantizar a los derechos ciudadanos de ser informados. Este proceso se puede programar de forma virtual cuando las condiciones así lo ameriten.
- ✓ **Reuniones zonales:** Encuentro con actores o ciudadanos que tienen un interés particular de zonas específicas del Distrito. Estos pueden ser con líderes barriales, juntas de acción comunal, organizaciones de base etc.

Tabla 4. Mecanismos de rendición de cuenta

Mecanismo de rendición de cuentas	Fecha
Reuniones Zonales	A solicitud de los actores de interés
Audiencia pública No. 1	Se define institucionalmente de acuerdo a directrices de la alta dirección
Audiencia pública No. 2	Se define institucionalmente de acuerdo a directrices de la alta dirección

9 CUARTO COMPONENTE

9.1 ATENCIÓN AL CIUDADANO.

La ESSMAR E.S.P. es una institución que esta de cara a la ciudadanía y en ese propósito establece todos los mecanismos de participación e interacción para que haya una comunicación asertiva bajo condiciones de confianza y cooperación.

Actualmente la Empresa de servicios públicos del Distrito de santa marta, cuenta con los siguientes canales de atención ciudadana:

- ✓ correspondencia@essmar.gov.co
- ✓ Atencionalusuario@essmar.gov.co
- ✓ 116 y 4209676 atención al usuario PQR Acueducto y Alcantarillado
- ✓ 4368358 atención al usuario PQR Alumbrado Público
- ✓ 313 633 2985 recolección de escombros

10 QUINTO COMPONENTE.

10.1 TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.

A través de esta política la ESSMAR, dispone de los canales institucionales que dan garantía a la ciudadanía de estar informado acerca de las actuaciones generales de la empresa en materia de inversión, gestión de proyectos y otros aspectos generales de interés, excepto la información que se considere de reserva por su condición de tener información de confidencialidad.

A través la página <https://essmar.gov.co/transparencia/> la ESSMAR E.S.P. dispone del canal institucional en el icono de transparencia para publicar la información de interés general.



11 GLOSARIO DE TERMINOS

Son muchos los actos que dentro de las actuaciones de los funcionarios públicos pueden llegar a ser tipificadas como acciones de corrupción al fisco del Estado. En ese sentido, cabe aclarar que, cualquier acción amañada que infrinja la legislación colombiana para la obtención de un beneficio personal, grupal, institucional, empresarial y comunitario es considerado como un acto de corrupción, debido a que surge del beneficio de una función asignada, ya sea para beneficio particular o para un tercero. En ese sentido, son diversas las manifestaciones que engrosan los actos corruptos dentro de la gestión pública, aquí asociaremos algunos términos:

Abuso de poder: Es el uso de influencias públicas o privadas para obtener oportunidades laborales, económicas, entre otras, que conlleven a beneficios grupales o personales en detrimento de lo público.

Tráfico de Influencias: El que, invocando influencias reales o simuladas, reciba, haga dar o prometer para sí o para un tercero dinero o dádiva, con el fin de obtener cualquier beneficio del servidor público en asunto que este se encuentre conociendo o tenga que conocer.

Corrupción política: Es el inadecuado ejercicio público del poder para conseguir una ventaja ilegítima, generalmente secreta y privada.

Corrupción administrativa pública: Es el inadecuado uso de la función pública con el objetivo de obtener beneficios personales, familiares y grupales en detrimento del patrimonio público.

Peculado por apropiación: Se refiere al servidor público que se apropie en provecho suyo o de un tercero de bienes del estado.

Peculado por extensión: El servidor público que abusando de su cargo o de sus funciones constriña o induzca a alguien a dar o prometer al mismo servidor o a un tercero, dinero o cualquier otra utilidad indebidos.

Cohecho Propio: El servidor público que reciba para sí o para otro, dinero u otra utilidad, o acepte promesa remunerada, directa o indirecta, para retardar u omitir un acto propio de su cargo o para ejecutar uno contrario a sus deberes oficiales.

Cohecho Impropio: El servidor público que acepte para sí o para otro, dinero u otra utilidad o promesa remuneratoria, directa o indirecta por acto que deba ejecutar en el desempeño de sus funciones.

Cohecho por dar u ofrecer: El que dé u ofrezca dinero u otras utilidades a servidor público, en los casos previstos anteriormente.

Utilización de información privilegiada: Servidor público o el particular que como empleado o directivo o miembro de una junta u órgano de administración de cualquier entidad pública que tenga uso indebido de información que haya conocido por razón o por ocasión de sus funciones, con el fin de tener provecho para sí o para terceros

Prevaricato por acción: El servidor público que profiera resolución o dictamen manifiestamente contrario a la ley.

Prevaricato por Omisión: El servidor público que omita, retarde, rehúse o deniegue un acto propio de sus funciones.

12 BIBLIOGRAFÍA

PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA, Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano Versión 2, Bogotá. 2015.