



# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

# 2013

*Dando cumplimiento al capítulo sexto "Políticas Institucionales y Pedagógicas" – Artículo 73: "Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano" de la Ley 1474 de 2011 "Estatuto Anticorrupción", y al Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012; EMPOPASTO S.A. E.S.P., elaboró la siguiente estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano para el año 2013.*

# CONTENIDO

I. Introducción

II. Objetivos y Alcance

1. Aspectos Generales

2. Componentes del Plan

2.1. Riesgos de corrupción y acciones para su manejo

a. Identificación, análisis y valoración del riesgo de corrupción.

b. Política de administración de riesgos de corrupción

c. Mapa de riesgos de corrupción

d. Seguimiento de los riesgos de corrupción

2.2. Estrategia Antitrámites

2.3. Rendición de cuentas.

2.4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

a. Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano

b. Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los funcionarios de EMPOPASTO S.A. E.S.P.

c. Fortalecimiento de los canales de comunicación y atención

IV. Estándares para la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos

a. Definiciones

b. Gestión

c. Seguimiento

d. Control

e. Veedurías ciudadanas

V. Consolidación, Seguimiento y Control

VI. Glosario

VI. Tablas de valoración de Riesgo

## I. INTRODUCCIÓN

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pasto – EMPOPASTO S.A. E.S.P., está comprometida con la construcción de un Estado que se esfuerce porque los recursos lleguen a los ciudadanos. Un Estado que conlleve la responsabilidad política de la participación ciudadana en la definición de las tareas públicas, su ejecución y vigilancia. Que se traduce en generar confianza en la ciudadanía, para que pueda participar e intervenir en la administración pública, ya que la estructura del Estado está al servicio de los ciudadanos para la efectividad de sus derechos.

Para esto, EMPOPASTO S.A. E.S.P. ha definido acciones que buscan desarrollar una gestión transparente e íntegra al servicio del ciudadano y la participación de la sociedad civil en la formulación de sus planes, programas y proyectos.

De esta manera, y dando cumplimiento a lo previsto en el capítulo sexto “Políticas Institucionales y Pedagógicas” – Artículo 73: “Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano” de la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, y lo establecido en el Decreto 2641 de 2012, EMPOPASTO S.A. E.S.P., elaboró el siguiente plan anticorrupción y atención al ciudadano para el año 2013.

## II. OBJETIVOS Y ALCANCE

### OBJETIVO GENERAL

Con el plan anticorrupción y de atención al ciudadano de EMPOPASTO S.A. E.S.P., se busca establecer una serie de estrategias que permitan evitar y disminuir la probabilidad de ocurrencia de los posibles casos de corrupción y mejorar la atención al ciudadano, desde el enfoque de eficiencia y efectividad en la prestación del servicio.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar, analizar, valorar y definir controles de los riesgos de corrupción de EMPOPASTO S.A. E.S.P.
- Generar una política de administración de riesgos de corrupción para hacer un seguimiento a los mismos.
- Definir una estrategia antitrámites en la cual se los identifique y priorice.
- Establecer la forma de rendición de cuentas.
- Crear mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

### ALCANCE

El alcance de este plan se extiende a los 14 procesos establecidos en la empresa para el año 2013.

## 1. ASPECTOS GENERALES

Para la estructuración del presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se toma como base la exigencia dada a través del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011<sup>1</sup>, el Decreto 2641 de 2012 y lo establecido en la metodología para elaborar la estrategia de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano<sup>2</sup>.

El presente plan se actualizara anualmente y contemplara los siguientes temas; mapa de riesgos de corrupción y las medidas para controlarlos y evitarlos, estrategias antitrámites, rendición de cuentas y Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

## 2. COMPONENTES DEL PLAN

### 2.1 RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

#### a. Identificación, análisis y valoración del riesgo de corrupción

La administración de riesgos de Corrupción de EMPOPASTO SA. E.S.P. se fundamenta en una metodología detallada y sencilla para la identificación de riesgos, controles, tratamientos y mapa de riesgos con la cual se logra planificar la administración de los riesgos que potencialmente pueden afectar el cumplimiento de los objetivos de EMPOPASTO bajo el cumplimiento de las leyes y normas tendientes a perseguir, controlar y vigilar los actos de corrupción.

De esta forma se da cumplimiento a la ley 87 de 1993 y sus decretos reglamentarios (normas para el ejercicio del Control Interno), la Norma técnica Colombiana de Gestión del Riesgo ISO 31.000, los conceptos del MECI, la metodología implementada por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP 2011) y basado en la aplicación del estándar Neozelandés Australiano AS/NZS 43:60.

---

<sup>1</sup> Ley 1474 de 2011. Artículo 73. "Plan anticorrupción y de atención al ciudadano. 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.

El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la señalada estrategia.

Parágrafo. En aquellas entidades donde se tenga implementado un sistema integral de administración de riesgos, se podrá validar la metodología de este sistema con la definida por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción."

<sup>2</sup> <http://wsp.presidencia.gov.co/secretaria-transparencia/Documents/Metodologia-Plan-Anticorruptcion.pdf>

En EMPOPASTO S.A. E.S.P., se integró la Administración de riesgos de corrupción con los riesgos generales de la organización que son administrados a través de los formatos de mapa de riesgos, la escala de severidad y del uso de un Software especializado denominado ERA v7 (Enterprise Risk Advisor v7) aplicando la planeación, identificación, valoración de riesgos, políticas de riesgos, manejo del riesgo y monitoreo.

#### **b. Política de administración de riesgos de corrupción**

En el Plan anticorrupción y de atención al ciudadano, se asume la política de Gestión del riesgo que EMPOPASTO S.A. E.S.P. tiene definida a nivel general:

*“Atender las exigencias de las mejores prácticas de gobernabilidad corporativa imperantes a nivel mundial y particularmente en el sector público colombiano, que han establecido que la adecuada gestión de los riesgos del negocio, es el medio más efectivo para asegurar el cumplimiento de los Objetivos y metas institucionales y de las unidades del negocio, establecidos en el Plan de Desarrollo.*

*Cumplir con los requerimientos legales y de los organismos de supervisión y control, relación a la gestión del riesgo, el sistema de control interno y el autocontrol”.*

#### **c. Mapa de Riesgos**

En el mapa de riesgos de corrupción que se ha definido por EMPOPASTO S.A. E.S.P., se identifican y analizan los riesgos de corrupción de los diferentes procesos, se establecen las causas, se realiza descripción del riesgo y se analiza la probabilidad de materialización de estos, realizando una valoración del riesgo, una política de administración y seguimiento de los riesgos de corrupción, con el fin de tener un adecuado manejo de los riesgos.

Cada área realizó un levantamiento de los posibles riesgos de corrupción identificando las causas que puedan influir, y con base en ello se definió un mapa de riesgos de corrupción de la empresa, realizando una descripción, análisis y valoración de cada uno de los riesgos identificados y de esta forma se definió las acciones para evitar y reducir el riesgo.

Ver Anexo 1: **Mapa de riesgos de Corrupción de EMPOPASTO S.A. E.S.P.**

#### **d. Seguimiento de los riesgos de corrupción**

Se realizará un seguimiento permanente y sistemático, para lo cual se realizará seguimiento a los mapas de riesgos tres (3) veces al año, esto es con corte a abril 30, agosto 31 y diciembre 31 de cada año.

De igual manera se desarrollarán las siguientes actividades:

- Divulgar de manera periódica el Estatuto Anticorrupción y el Plan anticorrupción y de atención a los ciudadanos, esta actividad estará a cargo de la Oficina de Control Interno y de la Oficina de Control Interno Disciplinario
- Establecer como una prioridad la lucha contra la corrupción a través del seguimiento y control al cumplimiento del código de ética representado en los principios y valores que forman parte de la identidad colectiva y que posibilite la convivencia entre los empleados Públicos para dar un adecuado servicio a la ciudadanía en general.
- Desarrollar una (1) capacitación a los empleados públicos sobre las normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. Esta actividad estará a cargo de la Oficina de Control Interno y de la Oficina de Control Interno Disciplinario
- Establecer protocolos de seguridad para evitar la manipulación y garantizar la seguridad de la información y comunicación que EMPOPASTO S.A. E.S.P. maneja, lo cual estará a cargo del área de tecnología.
- Adelantar las investigaciones disciplinarias que fuesen necesarias por efecto de los presuntos hechos de corrupción que pudieren presentarse y dar traslado de las mismas a la Procuraduría y a los demás Organismos de Control.
- Responder las Acciones de tutela en el tiempo reglamentario para permitir al ciudadano reclamar el reconocimiento de sus derechos.
- Responder los Derechos de Petición en el tiempo reglamentario para permitir al ciudadano reclamar sobre alguna inconsistencia en un procedimiento por el cual se ve afectado.
- Promocionar una cultura de la legalidad, tanto al interior como al exterior de la entidad.
- Impedir y evitar el fraude y la corrupción en las actividades financiadas por el BID, para lo cual en caso de presentarse hechos de corrupción, fraude, coerción, colusión u obstrucción se aplicarán los procedimientos de sanciones vigentes en el BID, los cuales establecen que, si como resultado de una investigación de la Oficina de Integridad Institucional (OII), se sustenta un hallazgo de una Práctica Prohibida, la Oficina de Integridad presentará el caso al Oficial de Casos para iniciar un proceso administrativo y posteriormente el Comité de Sanciones será el encargado de imponer cualquier sanción que considere apropiada conforme a las circunstancias, incluyendo aunque no en forma taxativa, reprimendas, condicionamientos para futuras contrataciones e inhabilitaciones.

## 2.2. ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

EMPOPASTO S.A. E.S.P., cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad – SGC, en el cual se han identificado los procesos estratégicos, misionales, de apoyo, lo cual ha permitido la identificación, estandarización y control de la información que se maneja en la Entidad y es solicitada por los ciudadanos.

La Entidad se encuentra en un proceso de mejoramiento continuo con el fin de aumentar la eficiencia de los procedimientos y así facilitar el acceso de los usuarios a los diferentes servicios y trámites que se brindan.

Siguiendo los lineamientos del Gobierno Nacional la empresa continúa trabajando con el fin de ofrecer a los ciudadanos respeto y trato digno, estableciendo mecanismos y herramientas que restablezcan la presunción de la buena fe, facilitando la gestión, con el fin de construir un Estado moderno y amable con el ciudadano, de esta manera a través de los diferentes medios se divulga la forma de realizar los diferentes trámites y se ha implementado algunos trámites en línea.

Para la vigencia 2013, se formulará un plan de trabajo en el cual se genere un análisis de los trámites existentes para continuar con la labor de simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites y de facilitar el acceso a la información y ejecución de los mismos, para contribuir con la mejora del funcionamiento interno mediante el uso de las tecnologías de la información y se implementará de acuerdo a los tiempos estimados en dicho plan.

## 2.3. RENDICIÓN DE CUENTAS

Teniendo en cuenta la importancia de realizar rendición de cuentas como una manera de brindar a los ciudadanos información clara y comprensible mediante espacios institucionalizados de explicación y justificación de las decisiones, acciones y resultados en el ciclo de la gestión pública (planeación, presupuesto, ejecución y seguimiento y evaluación)", EMPOPASTO S.A. E.S.P., además de la audiencia pública de rendición de cuentas, realizará las siguientes actividades enfocadas a crear una estrategia continua e ir más allá de la audiencia pública:

- Publicar en la página web la información de presupuesto, planeación, proyectos, indicadores, informes de gestión.
- Comunicar el inicio y desarrollo de proyectos a través de diversos medios como: radio, prensa y televisión.
- Desarrollar una estrategia de contacto con los ciudadanos.

## 2.4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

### a. Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano

Este componente busca mejorar la calidad y accesibilidad a los trámites y servicios de EMPOPASTO S.A. E.S.P. y satisfacer las necesidades de los usuarios enmarcado en la Política de calidad de la empresa, en el nivel de satisfacción del cliente y en el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, de acuerdo con las directrices del Departamento Nacional de Planeación que



recomienda a las Entidades de la administración pública, incluir dentro de sus planes institucionales una línea estratégica para la gestión del servicio al cliente

EMPOPASTO S.A. E.S.P., tiene incluido el tema de servicio al cliente dentro de sus planes institucionales, procesos y procedimientos, de modo que sus actividades puedan ser objeto de verificación y seguimiento.

En virtud de garantizar diversos mecanismos y espacios de comunicación entre la empresa y los ciudadanos, se tiene establecido y se continuará con el mantenimiento de los mismos a través de:

- Atención de Peticiones, quejas y reclamos en la oficina ubicada en la Sede Centro.
- Atención de PQRs a través de Página Web [www.empopasto.com.co](http://www.empopasto.com.co)
- Actualización permanente de la información publicada en la página web de EMPOPASTO S.A.E.S.P.
- Grupo de Atención al Ciudadano encargado de atender, asesorar y proveer la información misional veraz y oportuna a los ciudadanos, de forma presencial, virtual y vía telefónica,
- Buzones físicos ubicados en cada piso donde funciona la Entidad.
- Atención al usuario a través de la línea 116.
- Fortalecimiento de los canales de atención.

Específicamente, en el año 2013, frente a este componente se realizará lo siguiente:

- Definir el protocolo de atención al usuario, como un manual de procedimientos que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de los empleados o funcionarios que se encuentran a diario atendiendo al público a través de los diferentes canales de atención que la Empresa ha dispuesto para prestar este servicio.
- Diseñar estrategias institucionales y formularios para los diferentes canales de atención al cliente, facilitando el acceso a la información requerida por los ciudadanos de forma práctica y sencilla, sin afectar la accesibilidad y confidencialidad.
- Elaborar periódicamente informes de gestión en el tema de servicio al cliente y proponer planes de acción y estrategias que permitan incrementar el nivel de satisfacción del usuario y mejorar la percepción de la Empresa.
- Realizar control y seguimiento de documentos y registros
- Realizar las encuestas que permitan medir la satisfacción del usuario
- Identificar las necesidades y expectativas del usuario, labor que permitirá fortalecer la estrategia para realizar una atención adecuada y oportuna.
- Mantener información actualizada respecto a los servicios que brinda la entidad.
- Adecuar el espacio físico e infraestructura para mejorar la atención al ciudadano

#### **b. Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los funcionarios de EMPOPASTO S.A.E.S.P**

En el año 2012, se capacitó a la mayoría de los funcionarios que por su labor atienden directamente a los usuarios de EMPOPASTO S.A.E.S.P., en la Norma de competencia laboral con el apoyo del SENA, quién certificó a los participantes en la misma.

Esta capacitación se efectuó con el fin de fortalecer la gestión de los funcionarios que se encuentran en contacto permanente con los clientes preparándolos para la ejecución eficiente de sus responsabilidades y ante la necesidad de alcanzar los mejores estándares de calidad.

Para el año 2013, se desarrollará un ciclo de conferencias enfocadas a generar una cultura de servicio.

#### **c. Fortalecimiento de los canales de comunicación y atención**

Teniendo en cuenta que EMPOPASTO S.A. E.S.P., cuenta con un programa de radio y uno de televisión, se mejorará la divulgación de los mismos con el fin de contar con una mayor audiencia.

De igual manera, se mantendrá la información actualizada en los siguientes espacios: Página web, twitter, facebook, youtube, etc.

Como se anotó anteriormente, en el año 2013 se adecuará el espacio físico e infraestructura física para mejorar la atención al ciudadano.

### **IV. ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS**

#### **a. Definiciones**

A continuación se desarrollan los parámetros básicos que deben cumplir las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas, para el cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011; estos parámetros se han desarrollado de manera coordinada con la Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, el Programa de Gobierno en Línea y el Archivo General de la Nación.

- **Petición:** es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución<sup>3</sup>.
- **Queja:** es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones<sup>4</sup>.
- **Reclamo:** es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud
- **Sugerencia:** es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

## b. Gestión.

**Recepción:** El Centro de documentación de EMPOPASTO S.A. E.S.P tiene como una de sus funciones la recepción, radicación escaneo, digitalización y reparto de los documentos que llegan a la Entidad, así mismo con el fin de asegurar la existencia de un registro y número de radicado único de las comunicaciones la Empresa cuenta con un sistema de gestión documental (ORFEO) que asigna un radicado el cual facilita el control y el seguimiento de los documentos.

La Empresa dispone de formatos electrónicos dispuestos mediante un enlace en nuestra página web, para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias y se encarga de informar a la ciudadanía sobre los medios de atención con los que cuenta la Entidad para recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de actos de corrupción.

Conforme al artículo 14 de la Ley 1437 de 2011<sup>5</sup> los términos para resolver son:

<sup>3</sup> Ley 1437 de 2011. Artículo 13.2

<sup>4</sup> Cómo atender adecuadamente las quejas ciudadanas. Veeduría Distrital – Alcaldía de Bogotá diciembre 2010.

<sup>5</sup> Artículo INEXEQUIBLE, con efectos diferidos hasta el 31 de diciembre de 2014. Sentencia C-818-11. Magistrado. Ponente Dr. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub.

- Para cualquier petición: 15 días siguientes a la recepción.
- Para la petición de documentos: 10 días siguientes a la recepción.
- Consultas de materias a su cargo: 30 días siguientes a la recepción.
- Peticiones entre autoridades: 10 días siguientes a la recepción

**NOTA:** las denuncias por actos de corrupción que reciban las entidades públicas deben ser trasladadas al competente. Al ciudadano se le informará del traslado, sin perjuicio de las reservas de ley.

### **c. Seguimiento.**

Se mantendrá el Sistema de Gestión documental – ORFEO, dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 594 de 2000 – Título V Gestión de Documentos, que requiere implementar un Programa de Gestión Documental que permita hacer seguimiento a la oportuna respuesta de los requerimientos de los ciudadanos y a la trazabilidad del documento al interior de la entidad.

De igual manera, en el año 2013 se debe 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.

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

### **d. Control.**

La Oficina de Control Interno Disciplinario se encargará de adelantar las investigaciones y procesos disciplinarios en contra sus servidores públicos, en caso de: (i) incumplimiento a la respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la ley y (ii) quejas contra los servidores públicos de la entidad.

De igual manera, la Oficina de Control Interno, vigilará que la atención se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por la entidad. Sobre este aspecto, rendirán un informe semestral a la administración de la entidad.

---

6 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Artículo 14.

#### e. Veedurías ciudadanas.

Este plan contempla entre otras acciones el llevar un registro sistemático de las observaciones presentadas por las veedurías ciudadanas, evaluar los correctivos que surjan de las recomendaciones formuladas por las veedurías ciudadanas y facilitar y permitir a las veedurías ciudadanas el acceso a la información para la vigilancia de su gestión y que no constituyan materia de reserva judicial o legal.

## V. CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL

La Oficina Asesora de Planeación y la coordinación del Sistema de Gestión del Riesgo de EMPOPASTO S.A. E.S.P., realizó el proceso de elaboración y consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano año 2013.

La verificación de la elaboración, de su visibilización, el seguimiento y el control a las acciones contempladas en la herramienta “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” serán responsabilidad de la Oficina de Control Interno, así como el seguimiento permanente y sistemático del mapa de riesgos de corrupción y de las actividades planteadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano año 2013 de EMPOPASTO S.A. E.S.P., lo cual se realizará tres (3) veces al año, esto es con corte a abril 30, agosto 31 y diciembre 31 de cada año.

De igual manera, la Oficina de Control Interno, vigilará que la atención se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por la entidad. Sobre este aspecto, rendirán un informe semestral a la administración de la entidad.

## VI. GLOSARIO

A continuación se presenta una serie de definiciones relacionadas al tema de anticorrupción:

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

**Práctica Corrupta:** consiste en ofrecer, dar, recibir, o solicitar, directa o indirectamente, cualquier cosa de valor para influenciar indebidamente las acciones de otra parte.

**Práctica Fraudulenta:** es cualquier acto u omisión, incluida la tergiversación de hechos y circunstancias, que deliberada o imprudentemente engañen, o intenten engañar, a alguna parte para obtener un beneficio financiero o de otra naturaleza o para evadir una obligación.

**Práctica Coercitiva:** consiste en perjudicar o causar daño, o amenazar con perjudicar o causar daño, directa o indirectamente, a cualquier parte o a sus bienes para influenciar indebidamente las acciones de una parte.

**Práctica Colusoria** es un acuerdo entre dos o más partes realizado con la intención de alcanzar un propósito inapropiado, lo que incluye influenciar en forma inapropiada las acciones de otra parte.

**Práctica Obstructiva** consiste en (a) destruir, falsificar, alterar u ocultar deliberadamente evidencia significativa para la investigación o realizar declaraciones falsas ante los investigadores con el fin de impedir materialmente una investigación sobre denuncias de una práctica corrupta, fraudulenta, coercitiva o colusoria; y/o amenazar, hostigar o intimidar a cualquier parte para impedir que divulgue su conocimiento de asuntos que son importantes para la investigación o que prosiga la investigación; o (b) todo acto dirigido a impedir materialmente el ejercicio de inspección y los derechos de auditoría.

## VI. TABLAS DE VALORACIÓN DE RIESGO

### a. Tabla de Impacto

DESCRIPCION	DEFINICION	NIVEL DE OCURRENCIA
Insignificante	Riesgo bajo, se administra con procedimientos rutinarios, es insignificante no se requiere ninguna acción	1
Menor	Administrado con procedimientos normales de control	2
Moderada	La responsabilidad gerencial debe ser especificada	3
Mayor	Requiere atención de la alta gerencia, planes de tratamiento requeridos, implementados y reportados a los jefes de Procesos	4
Catastrófica	Se requiere acción inmediata, planes de tratamientos requeridos, implementados y reportados a Gerencia y Junta Directiva	5

### b. Tabla de Probabilidad

DESCRIPCION	DEFINICION	NIVEL DE OCURRENCIA
Rara	Puede ocurrir en circunstancias excepcionales	1
Improbable	Insignificante posibilidad de que el evento ocurra	2
Posible	Alguna posibilidad de que el evento ocurra	3
Probable	Posiblemente ocurra varias veces	4
Casi certeza	Ocurra la mayoría de las veces	5

## **ANEXO 1:**

# **MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS CONCRETAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS**



## MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

N°	RIESGO	IMPACTO	PROBABILIDAD	EVALUACION DEL RIESGO	CONTROLES	OPCIONES DE MANEJO	RESPONSABLES	CRONOGRAMA
1	Pérdida, sustracción u omisión de la información.	Moderado	Posible	Alto	Realizar back up de los sistemas de información. Custodia de los back up en el servidor, Programación de mantenimiento preventivo para los equipos	Reducir la probabilidad de ocurrencia. Reducir las consecuencias con planes de contingencias	Tecnología y Oficina Asesora de Planeación	Semanal
2	Utilización indebida de la información	Moderado	Posible	Alto	Designar responsables de la información. Definir y restringir los usuarios mediante el establecimiento de perfiles.	Reducir la probabilidad de ocurrencia. Reducir las consecuencias con planes de contingencias	Tecnología y Oficina Asesora de Planeación	Permanente
3	Falta de ética y cultura del autocontrol en los funcionarios	Moderado	Posible	Alto	Realización de auditorias y revisión del autocontrol. Revisión y análisis de las mediciones. Seguimiento a los planes de mejoramiento	Reducir la probabilidad de ocurrencia. Reducir las consecuencias con planes de contingencias	Oficina de Control Interno	Trimestral
4	Tomar o no acatar decisiones que en su aplicación afecten los intereses de EMPOPASTO S.A. E.S.P.	Menor	Posible	Moderado	Seguimiento a los informes de gestión y a los planes operativos de los procesos. Seguimiento a planes de mejoramiento.	Reducir la probabilidad de ocurrencia, mejorando los controles	Gerencia, Oficina asesora de planeación y Oficina de Control Interno	Mensual
5	Desviación de presupuesto y flujo de recursos	Menor	Posible	Moderado	Análisis mensual de la ejecución presupuestal. Análisis mensual del flujo de tesorería.	Reducir la probabilidad de ocurrencia. Reducir las consecuencias con planes de contingencias	Subgerencia Administrativa y Financiera y Control Interno	Mensual

N°	RIESGO	IMPACTO	PROBABILIDAD	EVALUACION DEL RIESGO	CONTROLES	OPCIONES DE MANEJO	RESPONSABLES	CRONOGRAMA
6	Uso o destinación inadecuada de los recursos de EMPOPASTO S.A. E.S.P.	Mayor	Improbable	Alto	Análisis mensual de la ejecución presupuestal. Análisis mensual del flujo de tesorería.	Evitar el riesgo	Subgerencia Administrativa y Financiera y Control Interno	Mensual
7	Celebración indebida de contratos para la adquisición de bienes y servicios	Mayor	Probable	Extremo	Justificar la necesidad de un bien o servicio. Cotizaciones a diferentes proveedores. Revisar la veracidad y legalidad de la documentación. Exigir garantía única en caso requerido. Designar un supervisor para los contratos	Evitar el riesgo	Oficina Asesora Jurídica	Por evento
8	Procesos de selección de personal sin ceñirse a la rigurosidad exigida	Menor	Probable	Alto	Confrontar el Manual de funciones, requisitos y competencias laborales con los soportes de los aspirantes a los cargos. Verificar la veracidad de la información anexa a las hojas de vida.	Reducir la probabilidad de ocurrencia. Reducir las consecuencias con planes de contingencias	Jefatura de talento humano	Por evento
9	Incumplimiento de los planes, programas, objetivos y metas de EMPOPASTO S.A. E.S.P.	Mayor	Rara	Alto	Revisión periódica y permanente al cumplimiento de las metas y objetivos. Presentación de indicadores para evaluar la gestión administrativa y gerencial.	Reducir la probabilidad de ocurrencia. Reducir las consecuencias con planes de contingencias	Gerencia, Oficinas y Subgerencias	Permanente

N°	RIESGO	IMPACTO	PROBABILIDAD	EVALUACION DEL RIESGO	CONTROLES	OPCIONES DE MANEJO	RESPONSABLES	CRONOGRAMA
10	Extralimitación de funciones	Moderado	Rara	Moderado	Verificar el cumplimiento de las funciones definidas en el manual de funciones de la entidad.	Reducir la probabilidad de ocurrencia. Reducir las consecuencias con planes de contingencias	Jefatura de talento humano	Por evento
11	Ausencia de canales de comunicación	Mayor	Rara	Alto	Verificar la existencia de un plan de comunicaciones y de los recursos necesarios para mantener en funcionamiento los diferentes canales de comunicación.	Reducir la probabilidad de ocurrencia. Reducir las consecuencias con planes de contingencias	Oficina Asesora de Planeación y Oficina de Control Interno	Permanente
12	Amiguismo y clientelismo	Moderado	Posible	Alto	Implementación de políticas, herramientas, directrices y estudios en materia de lucha contra la corrupción y definición de requisitos de contratación ajustados a las necesidades de la empresa y perfil definido.	Reducir la probabilidad de ocurrencia. Reducir las consecuencias con planes de contingencias	Oficina de Control Interno, Oficina de Control Interno Disciplinario y Oficina Asesora Jurídica.	Permanente
13	Inclusión de gastos no autorizados	Moderado	Rara	Moderado	Planificación de gastos anuales	Evitar el riesgo	Gerencia, Oficina asesora de planeación y Subgerencia Administrativa y Financiera.	Anual
14	Inversiones de dineros públicos en entidades de dudosa solidez financiera, a cambio de beneficios para servidores públicos encargados de su administración	Mayor	Rara	Alto	Requerir previa autorización a la Alta Dirección la destinación de los recursos a invertir. Realizar análisis previo de las entidades financieras autorizadas y calificadas.	Reducir la probabilidad de ocurrencia. Reducir las consecuencias con planes de contingencias	Subgerencia administrativa y financiero y Jefatura Administrativa de Finanzas	Por evento

N°	RIESGO	IMPACTO	PROBABILIDAD	EVALUACION DEL RIESGO	CONTROLES	OPCIONES DE MANEJO	RESPONSABLES	CRONOGRAMA
15	Inexistencia de registros auxiliares que permitan identificar y controlar los rubros de inversión.	Mayor	Rara	Alto	Realizar el control periódico de los rubros de inversión a través de registros contables sistematizados. Realizar control Interno Contable.	Reducir la probabilidad de ocurrencia. Reducir las consecuencias con planes de contingencias	Subgerencia administrativa y financiera y Oficina de Control Interno	Permanente
16	Archivos contables con vacíos de información	Mayor	Improbable	Alto	Realizar control Interno Contable.	Reducir la probabilidad de ocurrencia. Reducir las consecuencias con planes de contingencias	Subgerencia administrativa y financiera y Oficina de Control Interno	Permanente
17	Afectar rubros que no corresponden con el objeto de gasto en beneficio propio o a cambio de una retribución económica	Mayor	Posible	Extremo	Realizar control Interno Contable.	Evitar el riesgo	Subgerencia administrativa y financiera y Oficina de Control Interno	Permanente
18	Estudios previos o de factibilidad superficiales o manipulados por personal interesado en el futuro proceso de contratación	Mayor	Posible	Extremo	Supervisión jurídica a los estudios previos o de factibilidad.	Evitar el riesgo	Oficina Asesora Jurídica	Por evento
19	Adendas que cambien condiciones generales del proceso para favorecer a grupos determinados	Mayor	Posible	Extremo	Supervisión jurídica.	Evitar el riesgo	Oficina Asesora Jurídica	Por evento

N°	RIESGO	IMPACTO	PROBABILIDAD	EVALUACION DEL RIESGO	CONTROLES	OPCIONES DE MANEJO	RESPONSABLES	CRONOGRAMA
20	Designar supervisores que no cuentan con conocimientos suficientes para desempeñar esta función	Moderado	Improbable	Moderado	Determinar requisitos de conocimientos y experiencia para la contratación de interventores y supervisores.	Evitar el riesgo	Gerencia	Por evento
21	Contratar con compañías de papel, las cuales son solo creadas para participar procesos específicos como que no cuenta con experiencia, pero con musculo financiero	Mayor	Probable	Alto	Verificación de documentación pre contractual.	Evitar el riesgo	Oficina Asesora Jurídica	Por evento
22	Concentración de información de determinadas actividades o procesos en una persona	Moderado	Probable	Medio	Contratación de personal suficiente, cronograma de vacaciones para programación de remplazos, realizar back up de información diaria	Reducir la probabilidad de ocurrencia. Reducir las consecuencias con planes de contingencias	Jefatura de talento humano y Tecnología	Por evento
23	Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración	Mayor	Rara	Alto	Realizar copias de información evidenciando el formato Registro de back ups. Realizar periódicamente el cambio de claves de seguridad de administradores de los sistemas de información de EMPOPASTO	Evitar el riesgo	Oficina Asesora de Planeación y Tecnología	Permanente

N°	RIESGO	IMPACTO	PROBABILIDAD	EVALUACION DEL RIESGO	CONTROLES	OPCIONES DE MANEJO	RESPONSABLES	CRONOGRAMA
24	Ocultar a los funcionarios, la ciudadanía y a los entes de control la información considerada pública	Menor	Rara	Bajo	Realizar audiencias publicas de rendición de cuentas, Publicación de la información a través de la página web de la entidad, cumplimiento del plan de comunicaciones definido.	Evitar el riesgo	Gerencia, Oficina Asesora de Planeación y Comunicaciones	Permanente
25	Deficiencias en el manejo documental y de archivo	Moderado	Improbable	Moderado	Inducción y capacitaciones periódicas en el manejo y funcionamiento de equipos a los diferentes funcionarios del área de Gestión Documental Reporte oportuno de daños de equipos de computo al área de Apoyo Logístico. Mantenimiento del Sistema de Gestion Documental ORFEO	Reducir la probabilidad de ocurrencia. Reducir las consecuencias con planes de contingencias	Tecnología y Coordinación de Archivo	Permanente
26	Dilatación de los procesos con el propósito de obtener el vencimiento de términos o la prescripción del mismo	Moderado	Rara	Moderado	Seguimiento a los procesos de contratación en cuanto a tiempos y requisitos establecidos por parte de la oficina de control interno y de la oficina asesora jurídica.	Reducir la probabilidad de ocurrencia. Reducir las consecuencias con planes de contingencias	Oficina Asesora Jurídica y Oficina de Control Interno	Por evento
27	Desconocimiento de la ley, mediante las interpretaciones objetivas de las normas vigentes para evitar o postergar su aplicación	Mayor	Posible	Extremo	Hacer seguimiento y control de la aplicación de las normas, capacitaciones .	Evitar el riesgo	Gerencia, Jefaturas y Subgerencias	Permanente
28	Exceder las facultades legales en los fallos	Mayor	Posible	Extremo	Aplicación de la Ley 1474 estatuto Anticorrupción y el reglamento interno de trabajo	Evitar el riesgo	Directivos, Jefes y Funcionarios	Por evento

N°	RIESGO	IMPACTO	PROBABILIDAD	EVALUACION DEL RIESGO	CONTROLES	OPCIONES DE MANEJO	RESPONSABLES	CRONOGRAMA
29	Soborno Cohecho	Mayor	Posible	Extremo	Aplicación de la Ley 1474 estatuto Anticorrupción y el reglamento interno de trabajo	Evitar el riesgo	Directivos, Jefes y Funcionarios	Permanente
30	Decisiones ajustadas a intereses particulares	Mayor	Posible	Extremo	Aplicación de la Ley 1474 estatuto Anticorrupción y el reglamento interno de trabajo	Evitar el riesgo	Directivos, Jefes y Funcionarios	Por evento
31	Concusión debido a Cobro por realización de tramite.	Moderado	Posible	Alto	Aplicación de la Ley 1474 estatuto Anticorrupción y el reglamento interno de trabajo	Reducir la probabilidad de ocurrencia. Reducir las consecuencias con planes de contingencias	Directivos, Jefes y Funcionarios	Por evento
32	Trafico de influencias, amiguismo, persona influyente	Moderado	Posible	Alto	Aplicación de la Ley 1474 estatuto Anticorrupción y el reglamento interno de trabajo, sanciones y controles internos y externos a funcionario infractor	Reducir la probabilidad de ocurrencia. Reducir las consecuencias con planes de contingencias	Directivos, Jefes y Funcionarios	Permanente
33	Ofrecer beneficios económicos para acelerar la expedición de una licencia o para su obtención sin cumplimiento de todos los requisitos legales.	Moderado	Posible	Alto	Aplicación de la Ley 1474 estatuto Anticorrupción y el reglamento interno de trabajo, sanciones y controles internos y externos a funcionario infractor	Reducir la probabilidad de ocurrencia. Reducir las consecuencias con planes de contingencias	Directivos, Jefes y Funcionarios	Permanente
34	Peculado por apropiación	Moderado	Posible	Alto	Aplicación de la Ley 1474 estatuto Anticorrupción y el reglamento interno de trabajo, sanciones y controles internos y externos a funcionario infractor	Reducir la probabilidad de ocurrencia. Reducir las consecuencias con planes de contingencias	Directivos, Jefes y Funcionarios	Permanente
35	Enriquecimiento ilícito	Mayor	Posible	Extremo	Aplicación de la Ley 1474 estatuto Anticorrupción y el reglamento interno de trabajo, sanciones y controles internos y externos a funcionario infractor	Evitar el riesgo	Directivos, Jefes y Funcionarios	Permanente

N°	RIESGO	IMPACTO	PROBABILIDAD	EVALUACION DEL RIESGO	CONTROLES	OPCIONES DE MANEJO	RESPONSABLES	CRONOGRAMA
36	Prevaricato por acción o por omisión	Mayor	Posible	Extremo	Aplicación de la Ley 1474 estatuto Anticorrupción y el reglamento interno de trabajo	Evitar el riesgo	Directivos, Jefes y Funcionarios	Permanente
37	Ineficiencia en el control frente a situaciones conocidas de corrupción	Mayor	Improbable	Alto	Aplicación de la Ley 1474 estatuto Anticorrupción y el reglamento interno de trabajo	Reducir la probabilidad de ocurrencia. Reducir las consecuencias con planes de contingencias	Directivos, Jefes y Funcionarios	Permanente