EMPRESAS MUNICIAPLES DE CALI
EMCALI EICE E.S.P.

Plan Anticorrupción

y de Atención al Ciudadano

2024

por ti por mí por todos

EMCALI

Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN 3
2. ASPECTOS GENERALES 4
2.1 Marco Legal 4
3. MARCO ESTRATÉGICO DE EMCALI EICE ESP 5
3.1 Misión 5
3.2 Visión 5
3.3 Gobierno Corporativo 5
4. DESARROLLO DEL PLAN 6
4.1 Alcance 6
4.2 Estrategia 6
4.3 Objetivo General 6
4.4 Objetivos específicos 6
4.5 Publicación y monitoreo 6
5. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 7
5.1 GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN (MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN) 7
5.1.1 Objetivo general del componente: 7
5.1.2 Objetivos Específicos 7
5.1.3 Estrategia 7
5.1.4 Lineamientos 7
5.1.5 Condiciones de Éxito 7
5.2 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES 7
5.2.1 Objetivo general del componente 7
5.2.2 Objetivos específicos 7
5.2.3 Estrategia 8
5.2.4 Lineamientos 8
5.2.5 Condiciones de éxito 8
5.3 RENDICIÓN DE CUENTAS 8
5.3.1 Objetivo general del componente 8
5.3.2 Objetivos específicos 8
5.3.3 Estrategia 8
5.3.4 Lineamientos 8
5.3.5 Condiciones de éxito 9
5.4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO 9
5.4.1 Objetivo general del componente 9
5.4.2 Objetivos específicos 9
5.4.3 Estratégica 9
5.4.4 Lineamientos 9
5.4.5 Condiciones de Éxito 9
5.5 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN 9
5.5.1 Objetivo general del componente 9
5.5.2 Objetivos específicos 9
5.5.3 Estratégica 10
5.5.4 Lineamientos 10
5.5.5 Condiciones de Éxito 10
5.6 OTRAS INICIATIVAS 10
5.6.1 SECRETARIA GENERAL 10
5.6.2 GESTIÓN ÁREA GESTIÓN HUMANA Y ACTIVOS 11
6. CRONOGRAMA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN DEL PAAC 12

1. INTRODUCCIÓN

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) es elaborado anualmente por EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI EMCALI EICE ESP, en cumplimiento a la Ley 1474 de 2011 y su Decreto Reglamentario 1081 de 2015, como instrumento preventivo para fortalecer la empresa en buenas prácticas, con la identificación temprana de alertas a posibles actos de corrupción, diseño de controles y acciones preventivas fortaleciendo los procesos.

De igual forma, para el año 2024 seguirá fomentando el cambio cultural en la organización mediante el fortalecimiento de los valores y principios corporativos. Todo esto se trabajará de forma más amplia con la implementación de un Programa de Transparencia y Ética Pública, acorde con lo establecido en el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022, el cuál modifica el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, cuyos lineamientos de aplicación deberán ser impartidos desde la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República. No obstante, EMCALI avanzará en su compromiso con la transparencia, la integridad y el acercamiento constante con los grupos de valor, siendo elementos transversales y claves para el logro de los objetivos de EMCALI.

Por tal motivo, el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, refleja el compromiso de la EMCALI ESP, de consolidar caminos transparentes, que favorezcan la relación entre la organización y la ciudadanía, creando y fortaleciendo escenarios de diálogo en doble vía, y donde el acceso a la información pública, como un derecho conexo a los derechos fundamentales.

El PAAC se encuentra complementado con los lineamientos de varias políticas de gestión y desempeño del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, tales como Integridad, Planeación Institucional, Servicio al Ciudadano, Racionalización de Trámites, Participación Ciudadana en la Gestión Pública / Rendición de Cuentas, y Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha contra la Corrupción, todas llevan a mejorar la confianza con los grupos de interés.

Grafica 1. Ilustración propia

2. ASPECTOS GENERALES

2.1 Marco Legal

Leyes

- Leyes o Ley 134 DE 1994: Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.
- Ley 190 de 1995: Artículo 58 “Todo ciudadano tiene derecho a estar informado periódicamente acerca de las actividades que desarrollen las entidades públicas y las privadas que cumplan funciones públicas o administren recursos del Estado”.
- Ley 489 de 1998. Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se Leyes dictan otras disposiciones
- 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.
- Ley 1712 de 2014. Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1757 de 2015. Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- Ley 2195 de 2020. Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones.

Otras Disposiciones Normativas

- Conpes 3650 de 2010. Importancia estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea.
- Conpes 3654 de 2010. Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.
- Resolución 1519 del 2020. Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos.
- Conpes 4070 de 2021. Lineamientos de política para la implementación de un modelo de estado abierto.
- Conpes 4077 de 2021. En lo referente a lograr una articulación efectiva de acciones de transparencia y acceso a la información pública, integridad, legalidad, participación ciudadana e innovación que garanticen un relacionamiento entre el Estado y la ciudadanía basado en la confianza y en el equilibro entre las expectativas ciudadanas y las respuestas que brindan las instituciones públicas.
- Política Gestión de riesgos, Resolución, JD No. 100000490 del 05-09-2023.

3. MARCO ESTRATÉGICO DE EMCALI EICE ESP

EMCALI EICE E.S.P, empresa pública, multiservicios, con área de influencia en el municipio de Santiago de Cali y municipio aledaños, comprometida con la prestación de servicios públicos, establece y vigila que los colaboradores y todas las partes interesadas e involucradas en las labores propias del funcionamiento de la entidad, sean transparentes, honestos y justos en el desempeño de sus actividades.

3.1 Misión

EMCALI contribuye al bienestar y desarrollo del Valle del Cauca, prestando servicios con calidad, oportunos y comprometidos con el entorno, garantizando rentabilidad económica y social y brindando las condiciones que faciliten el progreso social y económico de la región.

3.2 Visión

EMCALI contribuirá al progreso de la región y la calidad de vida de los vallecaucanos, consolidándose como la mejor alternativa en servicios públicos del país por la satisfacción de sus usuarios y colaboradores, la calidad y oportunidad de sus servicios, la efectividad de su gestión y la transparencia de su gobierno corporativo, siendo reconocida como modelo para América Latina en innovación, rentabilidad y responsabilidad.

3.3 Gobierno Corporativo

Para EMCALI, Gobierno Corporativo – GC, es el conjunto de buenas prácticas empresariales que integran un Sistema y hacen parte de un Modelo que le permite dirigir, administrar, controlar y regular la relación entre propietario, Junta Directiva y Administración, a fin de crear valor para la propia empresa y los grupos de interés.

Con lo anterior, se garantiza un sistema de contrapesos que permite conciliar los diferentes intereses en procura de alcanzar los objetivos empresariales propuestos.

En el marco del Convenio firmado entre EMCALI y el Banco Interamericano de Desarrollo – BID, EMCALI hace parte de las empresas colombianas prestadoras de servicios públicos de aguas firmantes del pacto de Acción Sectorial que permite integrar esfuerzos y compartir conocimientos en aspectos de gobernabilidad y eficiencia de las empresas de agua.

La Acción Sectorial de las empresas de acueducto y alcantarillado de Colombia representa el compromiso de 12 de estas en la búsqueda de mejorar la gobernanza y la eficiencia empresarial basada en buenas prácticas mundiales, para garantizar la prestación eficiente de sus servicios.

4. DESARROLLO DEL PLAN

4.1 Alcance

El plan presenta los seis componentes a desarrollar durante la vigencia 2024, promoviendo la participación de los grupos de interés internos, atendiendo los lineamientos de ética, transparencia, integridad, participación ciudadana y racionalización de tramites.

4.2 Estrategia

Diseñar el plan anticorrupción teniendo como propósito principal la realidad presente y futura de EMCALI, planteando todos y cada uno de los contenidos, siguiendo los lineamientos emitidos por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la Republica y su referente a la Ley 1474 del 2011 y la ley 2195 del 2022.

4.3 Objetivo General

Proveer a EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI EMCALI EICE ESP del referente teórico, que contiene los lineamientos para fortalecer las mejores prácticas de transparencia y ética pública.

4.4 Objetivos específicos

a. Articular los componentes del PAAC con la misionalidad de EMCALI
b. Evaluar en profundidad los escenarios que contribuyan a afectar las mejores prácticas de transparencia y ética pública.
c. Definir un estándar de rendición de cuentas propio para EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI EMCALI EICE ESP.
d. Armonizar los trámites y la atención al ciudadano en el contexto de las necesidades del cliente

4.5 Publicación y monitoreo

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, debe publicarse a más tardar el 31 de enero de cada año en la página web de la Entidad y se diseñará una estrategia de divulgación, comunicación y socialización al interior de la empresa, grupos de interés y ciudadanía en general.

El monitoreo está a cargo de cada líder de componente del PAAC, en apoyo de la Unidad de Prospectiva Estratégica Empresarial, quienes vigilarán por el cumplimiento de los lineamientos impartidos de la Alta Gerencia de la entidad, sobre cada uno de los componentes, por medio de la ejecución de las acciones planeadas para el año 2024, el cual se verá reflejado en el seguimiento cuatrimestral, a cargo de la Dirección de Control Interno.

5. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

5.1 GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN (MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN)

5.1.1 Objetivo general del componente:

Caracterizar la vulnerabilidad de EMCALI, frente a la materialización de aquellos escenarios de riesgos con capacidad de afectar el mejor desempeño que incidan negativamente en la transparencia y ética pública.

5.1.2 Objetivos Específicos

- Realizar la actualización del mapa de riesgos de corrupción de la entidad
- Dar cumplimiento a las actividades programadas en el plan de trabajo
- Socializar resultados

5.1.3 Estrategia

Fortalecer los mecanismos con los que cuenta la entidad para prevenir actos de corrupción y mejorar la efectividad de los controles.

5.1.4 Lineamientos

Se tendrá como marco la Política y administración de los riesgos de EMCALI EICE ESP., y la Norma ISO 31000 para la gestión de los riesgos

5.1.5 Condiciones de Éxito

- Respaldo institucional de la Junta Directiva y la Gerencia General
- Involucramiento de la Alta y mediana Gerencia.
- Asignación de capital humano y recurso financiero.

5.2 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

5.2.1 Objetivo general del componente

Dar agilidad, prontitud y facilidad a la interacción “cliente usuario-EMCALI” para la obtención y prestación de los servicios públicos.

5.2.2 Objetivos específicos

- Realizar y/o revisar la caracterización de los usuarios de los trámites y de los OPA´s.
- Identificar trámites que tenga cobro por conceptos de tasas, contribuciones, certificaciones, formularios o precio de servicios que no estén expresamente autorizados por la ley.
- Revisar requisitos que se repitan en diferentes trámites y que requieren acciones de interoperabilidad.
- Revisar y mantener actualizados las categorías de información de la matriz de transparencia Ley 1712.

- Revisar y mantener actualizado el SUIT, en relación con la caracterización de los trámites.
- Utilizar metodología de priorización de trámites.
- Definir, formular e implementar acciones de racionalización, normativas, administrativas y tecnológicas.
- Registrar los datos de operación de los trámites en el SUIT
- Divulgar a los ciudadanos las mejoras efectuadas y las nuevas formas de interacción.
- Medir el impacto de la mejora de los trámites hacia los ciudadanos.

5.2.3 Estrategia

Diseñar e implementar servicios ciudadanos digitales.

5.2.4 Lineamientos

- Elaborar el diagnóstico del estado actual.
- Formular la estrategia de atención y servicio al ciudadano en articulación con la planeación y gestión institucional.
- Ejecutar las estrategias de Servicio al Ciudadano.
- Evaluar y hacer seguimiento a las estrategias de atención y servicio al ciudadano.

5.2.5 Condiciones de éxito

- Articulación con dependencias relacionadas.
- Provisión de personal.
- Actualización de sistemas de información.

5.3 RENDICIÓN DE CUENTAS

5.3.1 Objetivo general del componente

Fortalecer la interacción con la ciudadanía a través de la entrega efectiva de la información referente de los productos y servicios de la empresa.

5.3.2 Objetivos específicos

- Realizar un diagnóstico de los espacios de participación ciudadana, brindados por la empresa, teniendo en cuenta la naturaleza de los grupos de interés.
- Fortalecer los mecanismos de participación ciudadana, en función de los resultados del diagnóstico.
- Cerrar las brechas a partir de los resultados del diagnostico
- Exhortar a la Alta Dirección a establecer directrices y liderazgo

5.3.3 Estrategia

- Generar mayor confianza de los grupos de interés a través de la interacción efectiva, oportuna y transparente.

5.3.4 Lineamientos

a. Adoptar y adaptar la Guía para Diligencia del informe de rendición de cuentas, propuesto por el Departamento Administrativo de Función Pública.

5.3.5 Condiciones de éxito

- Estructurar de manera adecuada la herramienta de diagnostico
- Interpretar e identificar las brechas surgidas del diagnostico
- Establecer las acciones para el cierre de brechas
- Acompañamiento y establecimiento de lineamientos por la Alta Gerencia para el informe de rendición de cuentas.

5.4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

5.4.1 Objetivo general del componente

Formular acciones que conlleven a mejorar la experiencia positiva ciudadana, fortaleciendo la relación cliente-usuario-empresa.

5.4.2 Objetivos específicos

- Identificar los factores claves que soportan la experiencia positiva en la relación cliente-usuarios-empresa
- Establecer las condiciones para implementar el concepto “lenguaje claro”
- Identificar las condiciones que propicien el desarrollo del concepto de “lenguaje claro” en relación con la atención al ciudadano

5.4.3 Estratégica

Crear experiencias diferenciales positivas en todo el ciclo de la relación con el cliente y usuario.

5.4.4 Lineamientos

Adoptar y Adaptar la Política pública del servicio al ciudadano, con su base jurídica y normativa

5.4.5 Condiciones de Éxito

Establecer sinergia con las dependencias y entidades públicas necesarias para articular y optimizar la gestión de los trámites, implícitos en la atención al ciudadano.

5.5 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

5.5.1 Objetivo general del componente

Garantizar el acceso a la información empresarial a los ciudadanos y grupos de interés.

5.5.2 Objetivos específicos

- Estructurar el plan de administración de la información que contenga gestión electrónica con base en la normativa vigente
- Actualizar y publicar la información y cumplimiento de la Ley 1712 de 2015
- Rediseñar el procedimiento para las denunciar de actos de corrupción aplicando las mejores prácticas de transparencia y ética pública.

- Construir el acto administrativo que busque garantizar el desempeño imparcial y objetivo de las funciones de los servidores públicos en razón de sus intereses personales, familiares o de negocios.
- Definir la clasificación de los activos de información para asegurar los niveles de protección adecuados de la misma.

5.5.3 Estratégica

Formular un plan para la administración de la información empresarial alineando el capital humano, procesos y tecnología como herramienta clave para recuperarla confianza de los grupos de interés.

5.5.4 Lineamientos

- Aplicar los lineamientos de transparencia y acceso a la información.
- Adoptar y Adaptar la metodología para la transparencia de acceso de la información establecida por la ley 1712 del 2014

5.5.5 Condiciones de Éxito

- Utilización de todos los medios de comunicación de EMCALI para la publicación y difusión de la información conforme a la Ley 1712 de 2014
- Oficializar en DARUMA el procedimiento o procedimientos de los canales de comunicación para denuncias por actos de corrupción.
- Dar a conocer a toda la ciudadanía por medio de comunicación interna y externa de EMCALI los canales de denuncia por actos de corrupción.
- Actualización de la información de la Unidad Defensa Jurídica de EMCALI.
- Operativizar de la política de transparencia en EMCALI para dar cumplimiento a las herramientas de Gobierno Corporativo

5.6 OTRAS INICIATIVAS

El componente de otras iniciativas está enfocado al fortalecimiento de la Ética Pública y Gobernabilidad. Desde la Secretaría General se establece la siguiente:

5.6.1 SECRETARIA GENERAL

a. Objetivo General

Fortalecer la institucionalidad con un conjunto de prácticas alineadas a los intereses de EMCALI, mejorando las medidas que garanticen la transparencia en sus operaciones.

b. Objetivos Específicos

- Fortalecer los mecanismos de gobernabilidad
- Fortalecimiento de la Cultura de la Gestión Documental

c. Estrategia

Fortalecer mecanismos de gobernabilidad, integridad, ética y Cultura de la Gestión Documental

d. **Lineamientos**

- Fomentar la integración entre la Junta Directiva y la Alta Gerencia para sincronizar sus objetivos y poner en marcha prácticas, políticas y procedimientos que provean una dirección estratégica, asegurando el logro de los objetivos, controlando el riesgo y utilizando los recursos con responsabilidad y rendición de cuentas.
- Adoptar las buenas prácticas de la ISO 30300 y 30301, así como también las del Modelo de Gestión Documental y Administración de Archivos referente del archivo General de la Nación

5.6.2 GESTIÓN ÁREA GESTIÓN HUMANA Y ACTIVOS

Gestión del Cambio y Cultura Organizacional – Cultura y Gestión del Cambio

a. Objetivo general

Fomentar cultura de Integridad al interior de los equipos de trabajo en EMCALI EICE ESP.

b. Objetivos específicos

- Promover el conocimiento de los valores éticos y principios corporativos definidos por EMCALI.
- Promover un proceso de transformación cultural basado en la implementación del código de ética en EMCALI
- Promover la articulación y alineación de estrategias de comunicación institucional para fomentar el actuar ético.

c. Estrategia

Diseñar el programa de ética bajo el concepto de “ETHOS” considerando elementos tales como: Inteligencia, Virtud, Moralidad y Percepción de confiabilidad.

d. Lineamientos

1. Diseñar, construir el programa de la cultura organizacional bajo el concepto de ETHOS
2. Alinear la interrelación del programa de Cultura Organizacional con los indicadores corporativos existentes que apliquen en impacto.
3. Establecer metodología que mida el impacto del desempeño del Programa de Cultura Organizacional Ética.
4. Fortalecer e impulsar los mecanismos y recursos dispuestos para dinamizar la Cultura Organizacional en EMCALI.

e. Condiciones de éxito

- ✓ Contar con los recursos para operativizar el Programa de Cultura Organización Ética.
- ✓ Decidir, divulgar e incorporar en las prácticas diarias de los equipos, mecanismos asociados a la eficiencia y eficacia que faciliten impactar positivamente la percepción de integridad en el quehacer.

6. CRONOGRAMA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN DEL PAAC

Actividades	Responsables	Indicador / medio de verificación	Productos	Recursos	Fecha de inicio
Socialización del PAAC en los canales de la comunicación internos y externos	Unidad Prospectiva Estratégica Empresarial Unidad de Comunicaciones y Relaciones Públicas (Comunicación externa: medios de comunicación y Canal 102 EMCALI Televisión)	Encuesta dirigida a Trabajadores de Emcali y grupos de interés	Informe estadístico	Propios	Del 5 al 29 de feb /2024
Manejo de imagen corporativa, recuperación de reputación	Gerencia General Unidad de Comunicaciones y Relaciones Públicas (Comunicación externa: medios de comunicación y Canal 102 EMCALI Televisión)	Encuesta de Percepción Grupos de interés y comunidad en general. Conectar con las audiencias externas e internas para informar, visibilizar, difundir o socializar la gestión, objetivos, alcance, propósitos, procesos y resultados de la gestión de EMCALI para generar confianza y cerrar la brecha en el acceso a la información real, logrando, de forma comprensible y universal, que tanto los usuarios y clientes como el público interno, accedan a información de valor que oriente, les sea útil y solidifique el ejercicio de la transparencia y de todos los valores corporativos de EMCALI.	Informe de Percepción	Propios	Feb a Dic 2024
Estrategia de comunicación Feria de transparencia Acercamiento de los proceso de la empresas a los grupos de interés, mostrando la transparencia y	Gerencia General Unidades Estratégicas de los Negocios de Energía, Acueducto y Alcantarillado, Tecnología de la Información y Comunicación, Secretaría General,	Registro de visitantes virtuales y físicos Grupos de interés y comunidad en general	Informe de Percepción y Encuesta	Propios	Agosto 2024

Actividades	Responsables	Indicador / medio de verificación	Productos	Recursos	Fecha de inicio
comunicación directa con el cliente externo	Gerencia de Abastecimiento Empresarial, Dirección de Control Disciplinario y Unidad de Comunicaciones y Relaciones Públicas, Canal 102 EMCALI Televisión.				Feb a Dic 2024
Fortalecer el sentido de pertenencia por la empresa	Unidad de Comunicaciones y Relaciones Públicas, Canal 102 de EMCALI Televisión,	Nivel de satisfacción de los servidores públicos de EMCALI, a través del reconocimiento del trabajo de los trabajadores, visibilizando su labor, esto genera una conexión con el servidor, las familias y los receptores de la información a través de los canales de información de EMCALI, el alcance se evidencia a través de los cambios comportamentales, la cultura laboral, los ambientes de trabajo que se trasladan a escenarios de convivencia familiar potenciando el buen nombre de la empresa a través de la satisfacción del servidor.	Encuesta	Propios	