



Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A. E.S.P.

Para la empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A. ESP (EPC), es muy importante establecer estrategias que permitan identificar posibles actos de corrupción al interior de la organización por parte de funcionarios de la misma o que permitan que personas, organizaciones o entidades del orden público o privado se conviertan en cómplices o facilitadoras de acciones que conlleven a evidenciar actos ilícitos que atenten contra la integridad de la organización, de sus funcionarios y/o de la comunidad en general.

Para esto se diseñó el siguiente plan y su matriz de riesgos de corrupción que controla los riesgos a los cuales se encuentra expuesta la organización y que por el contrario se fomenta la cultura de la transparencia al interior de la misma, generando los espacios de participación necesarios entre funcionarios, usuarios y/o suscriptores y comunidad en general que permitan integrarlos a la participación del control institucional.

Como elemento fundamental para el desarrollo de estas herramientas se cuenta con personal idóneo, comprometido y conocedor de los valores que se promueven dentro de la organización plasmados en el código del buen gobierno tales como el respeto, la responsabilidad, compromiso, transparencia y solidaridad que al ser parte de la labor diaria del funcionario garantiza la no materialización de actos de corrupción en la EPC.

MISIÓN

Empresa Cajiqueña prestadora de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo y complementarios, que busca satisfacer las necesidades de la población, garantizando la sostenibilidad y transparencia en su gestión.

VISION

Trabajamos para continuar siendo modelo de gestión en la región, a través del desarrollo de planes y programas, garantizando la prestación de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo y complementarios; apoyados en una infraestructura innovadora, personal competente, mejora continua de sus procesos y el cumplimiento de los estándares de calidad.

POLITICA DE CALIDAD

Nos comprometemos a prestar los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo y complementarios, con calidad, continuidad y cobertura para satisfacer las necesidades de la comunidad de manera eficaz, eficiente y efectiva, garantizando el recurso humano competente y la mejora continua de los procesos.

VALORES

- ✓ **Transparencia:** Realizar prácticas y métodos, sin tener nada que ocultar, siendo claro con sus motivaciones, intenciones y objetivos.
- ✓ **Respeto:** Tratar a los demás con la misma consideración con que nos gustaría ser tratados
- ✓ **Responsabilidad:** Conciencia acerca de las consecuencias que tiene todo lo que hacemos o dejamos de hacer sobre nosotros mismos o sobre los demás.
- ✓ **Compromiso:** La capacidad que tiene el ser humano para tomar conciencia de la importancia que tiene cumplir con el desarrollo de su trabajo dentro del tiempo estipulado para ello.
- ✓ **Solidaridad:** Cuando un grupo de personas se unen y colaboran mutuamente para conseguir un fin común.

HISTORIA

Presentamos a continuación la historia de nuestra Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A. E.S.P.:

Mediante Acuerdo No. 012 de mayo 26 de 1997 expedido por el Concejo Municipal de Cajicá se transforma la Secretaría Municipal de Servicios Públicos en la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto y Saneamiento Básico de Cajicá.

Donde el municipio tenía como mínimo el 60% de acciones y como máximo el 80%, según el régimen jurídico comprendido en la Ley 142 de 1994, las Resoluciones de la comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA y las circulares y decisiones de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios SSPD.

El 11 de marzo de 1998 mediante escritura pública No.0000082 de la Notaria Primera de Cajicá (Cundinamarca), se constituyó la Empresa Aguas de Cajicá S.A. E.S.P., y se registró ante la Cámara de Comercio de Bogotá el 19 de marzo de 1998.

El 17 de abril de 1998 la Empresa de Servicios Públicos, denominada Aguas de Cajicá S. A. ESP, se registró en la Superintendencia de Servicios Públicos, como ente prestador de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en el municipio de Cajicá.

El 11 de noviembre de 2006 la Junta de Accionistas autoriza al Gerente de la Empresa Aguas de Cajicá para legalizar y firmar la correspondiente escritura pública de reforma de los estatutos de la Empresa.

Mediante escritura pública No. 0000813 de la Notaria 42 de Bogotá D.C., del 01 de marzo de 2007, inscrita el 04 de abril de 2007 bajo el número 01121954 del Libro IX, la empresa cambio de nombre Aguas de Cajicá S.A E.S.P. por el de Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A. E.S.P. que también podrá utilizar la sigla EPC.

En el 2010 la Empresa de Servicios Públicos de Cajicá, certifica su sistema de Gestión de Calidad con el ICONTEC en las normas ISO 9001:2008 y la Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública NTCGP:1000.

En el año 2011 por medio de la resolución No. 35329 de 29 de junio de 2011 se certifica la marca y la etiqueta de la Empresa de servicios públicos de Cajicá; por medio del certificado No. 429652.

En el año 2016 la Empresa de Servicios Públicos de Cajicá, recertifica su Sistema de Gestión de Calidad con el ICONTEC en las normas ISO 9001:2008 y la Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública NTCGP:1000.

Posterior a ello en el año 2017, se realiza la transición de la norma ISO 9001:2008 a la ISO 9001:2015, la Empresa se certifica a conformidad de acuerdo a la auditoría realizada por el ICONTEC.

POLITICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

Establecer, implementar y mantener controles internos en todos los niveles y funciones de la Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A. E.S.P. que permitan prevenir, mitigar y/o eliminar los riesgos de corrupción descritos en el estatuto anticorrupción (Ley 1474 de 2011).

Para la construcción de mapa de riesgos anticorrupción (VER ANEXO 1) se realizó un análisis a los procesos donde exista la posibilidad de ocurrencia de un evento en el que por acción u omisión por uso indebido del poder en el manejo de los recursos o de la información, se vean afectados los intereses de la empresa y/o de sus usuarios, para obtener benéficos particulares.

El mapa de riesgos de corrupción es el resultado de la identificación, del análisis de factores internos y externos.

La EPC cuenta con una red de procesos en el que se visualiza los procesos estratégicos, misionales, apoyo y de evaluación; en los que se desarrollan todas las actividades para ofrecer a los usuarios una atención eficiente.

Objetivos

- Analizar y evaluar los riesgos de corrupción en los procesos identificados de la EPC.
- Dar tratamiento eficaz a los riesgos de corrupción.
- Diseñar estrategias de control que permitan mitigar los posibles actos de corrupción.
- Generar sentido de pertenencia y responsabilidad en las acciones, no solo en el entorno institucional sino en los funcionarios, contratistas de apoyo a la gestión y proveedores que intervengan en cada actividad de la EPC, asegurando la confiabilidad de los procesos y de la información.
- Asegurar que todas las acciones se realicen con autonomía, independencia y responsabilidad social, libre de presiones indebidas que puedan afectar la confianza de los ciudadanos.

Dando alcance a la legislación actual, el presente plan anticorrupción se extiende a todas y cada una de las áreas y dependencias de la Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A. y es aplicable a cada uno de los funcionarios de la organización ya sea de planta o personal de cualquier otro tipo contrato, documento que es de obligatorio cumplimiento, establecido por la legislación colombiana, los cuales deberán acatar cada una de las disposiciones que establezca la alta dirección y/o sus directivos.

OBJETIVOS DE LA LEY ANTICORRUPCIÓN:

- Atender las principales causas que generan corrupción.
- Cerrar los espacios que se abren los corruptos para usar la ley a su favor. En este marco se ha identificado que una de las principales actividades para apropiarse de los recursos públicos es a través de la contratación.
- Mejorar los niveles de transparencia en las gestiones de la administración pública en general
- Disuadir el accionar de los corruptos pues la falta de sanción a los actos de corrupción Posibilita una percepción de garantía de impunidad que incentiva la comisión de conductas corruptas. Incentivar el compromiso de algunos actores diferentes al sector público para enfrentar y romper el accionar corrupto desde la ciudadanía en general.
- Incentivar el compromiso de algunos actores diferentes al sector público para enfrentar y romper el accionar corrupto desde la ciudadanía en general.
- Impulsar a través de la Comisión Nacional de Moralización y de la Comisión Ciudadana el desarrollo de acciones coordinadas entre todas las ramas del poder público en el nivel nacional y territorial, el sector privado y la sociedad.

RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

De acuerdo a las estrategias planteadas durante el año 2019 con base en la revisión efectuada para el componente de racionalización de tramites, la Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A E.S.P, realizó una completa racionalización de trámites que dio como resultado el inventario de trámites y otros procedimientos administrativos, los cuales se encuentran publicados en la página WEB de la entidad y hacen parte integral de este documento como anexo 3.

GESTIÓN DE COMPONENTE ANTICORRUPCIÓN						
COMPONENTE	DEPENDENCIA / PROCESO	SUBCOMPONENTE ANTICORRUPCIÓN	ACTIVIDAD	FECHA INICIO	FECHA FIN	RESPONSABLE
Racionalización de tramites	Gestión comercial	Seguimiento a tramites	Diseño de encuesta de satisfacción del usuario	15/02/2020	30/12/2020	Técnico admón en atención al usuario Profesional universitario Facturación Dirección administrativa y comercial
Racionalización de tramites	*Gestión comercial *Gestión acueducto *Gestión alcantarillado *Gestión aseo	Identificación de tramites	Realizar análisis que permita la identificación de nuevos tramites	15/05/2020	15/08/2020	Técnico admón en atención al usuario Profesional universitario Facturación Dirección administrativa y comercial Dirección acueducto Dirección alcantarillado Dirección aseo.

Para realizar esta gestión la EPC hará uso de las herramientas digitales como: Correo electrónico y pagina web.

El análisis realizado a los tramites determino que los documentos solicitados para cada uno de estos son los realmente necesarios para la correcta ejecución de la solicitud.

Un componente complementario se encuentra detallado en el plan de racionalización de tramites, el cual fue aprobado mediante resolución 313 del 28 de octubre de 2019.

RENDICIÓN DE CUENTAS

Tal y como lo establece la 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 dictan otras disposiciones” y el manual de rendición de cuentas promovido por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Durante el año 2019 se diseñó el manual de rendición de cuentas de acuerdo al Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el cual estableció: diagnóstico inicial, grupos de interés, identificación de necesidades de información, identificación de capacidades y recursos y la estrategia para la rendición de cuentas.

La empresa además de publicar los informes de gestión elaborados por cada dirección y presentado a la alcaldía, los socializa a los usuarios en la rendición de cuentas por parte de la alcaldía Municipal, la alta dirección estableció la atención a los usuarios abierta y sin requerimientos previos para la atención de solicitudes e inquietudes sobre el desarrollo de los procesos.

GESTIÓN DE COMPONENTE ANTICORRUPCIÓN						
COMPONENTE	DEPENDENCIA / PROCESO	SUBCOMPONENTE ANTICORRUPCIÓN	ACTIVIDAD	FECHA INICIO	FECHA FIN	RESPONSABLE
Rendición de cuentas	Dirección administrativa y comercial	Información de calidad y en lenguaje comprensible	Realizar informes de gestión, sin hacer uso de lenguaje técnico o complejo	15/10/2020	31/12/2020	Directora administrativa y comercial
Rendición de cuentas	*Gerencia * Direcciones de la empresa	Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Disponibilidad de todos los funcionarios en el horario laboral sin requisito o cita previa	01/01/2020	31/12/2020	Todos los funcionarios
Rendición de cuentas	Todos los procesos de la EPC	Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Seguimiento y Auditorias	01/01/2020	31/12/2020	Sistema SGC Control interno

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Empresa de Servicios Públicos de Cajicá, cuenta con la página www.epccajica.gov.co donde la comunidad en general, puede presentar sus peticiones, quejas y reclamos relacionados con la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo. De igual forma se cuenta con una ventanilla de atención al usuario el cual recibe los PQRS, los cuales son direccionados a cada área de la empresa, quienes dentro de los términos de ley y con asesoría del área jurídica responden y aclaran las inquietudes de la comunidad.

Dicho sistema de ventanilla única cuenta con un sistema de información que permitirá el almacenamiento y control de los documentos en formato digital el cual podrá ser consultado por las áreas interesadas al interior de la empresa, con el fin de que exista una trazabilidad de la solicitud con mayor control.

Adicional a esto en dicha página, podrán consultar las noticias más relevantes que tienen que ver con la EPC, sus indicadores de gestión y los informes sobre el control interno de la organización. En conjunto con el uso y ampliación de los medios digitales de mayor relevancia:

- Publicación de información, indicadores de gestión, informes de gestión, normatividad, resoluciones, informes de control interno y los correspondientes a los entes de control
- Actualización constante de la información publicada a través de redes sociales como Facebook, Instagram y Twitter.
- El correo electrónico como medio oficial para la realización de solicitudes de forma digital.
- Es importante mencionar los medios telefónicos tanto de servicio fijo como móvil que los funcionarios atienden en cualquier momento y circunstancia.

Por parte del proceso de gestión de Talento Humano, se propende por la capacitación de todo el personal de la empresa, en diversos temas los cuales cobijan la atención al usuario; estos son relacionados y aprobados en el programa anual de capacitaciones.

GESTIÓN DE COMPONENTE ANTICORRUPCIÓN						
COMPONENTE	DEPENDENCIA / PROCESO	SUBCOMPONENTE ANTICORRUPCIÓN	ACTIVIDAD	FECHA INICIO	FECHA FIN	RESPONSABLE
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Dirección administrativa y comercial	Mejoramiento en los canales de atención	* Actualización de página WEB * Analizar la capacidad y necesidad de atención para establecer un chat virtual	15/06/2020	31/12/2020	Directora administrativa y comercial
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Dirección administrativa y comercial	Información de calidad y en lenguaje comprensible	Actualizar el reporte de preguntas frecuentes	15/05/2020	15/07/2020	Directora administrativa y comercial
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Dirección administrativa y comercial	Información de calidad y en lenguaje comprensible	Publicación oportuna de informes de control político	15/03/2020	31/12/2020	Directora administrativa y comercial

MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

De acuerdo a la ley 1712 de 2014 mediante la cual se establece la implementación de la ley de transparencia y acceso a la información pública, La Empresa de Servicios Públicos de Cajicá SA ESP (EPC) por medio de su página de internet www.epccajica.gov.co a través del link “*Transparencia y acceso a la información pública*”, divulga y comparte toda la información referente a los lineamientos establecidos en la mencionada ley como son:

- **Acerca de la entidad**, misión, visión, deberes, objetivos, información de contacto, directorio de servidores públicos, red de procesos e indicadores de gestión.
- **Normatividad**, se relaciona el normograma aplicable y vigente de la entidad, distribuido por áreas de la empresa, al igual que las resoluciones y normas expedidas por la EPC.

- **Presupuesto**, informa a la comunidad sobre los estados financieros de forma periódica y el presupuesto inicial, así como sus modificaciones durante su ejecución.
- **Políticas, planes y proyectos institucionales**, mediante este link la EPC comunica el contrato de condiciones uniformes, los proyectos de inversión de la entidad de periodicidad anual, las políticas que regulan la gestión de la empresa, así como los lineamientos en seguridad y salud en el trabajo.
- **Tramites de la entidad**, se informa a los usuarios sobre los tramites que se pueden realizar ante la entidad y los requerimientos necesarios en tiempo y documentales para su correcta ejecución.
- **Contratación**, se informa el plan anual de compras, el plan anual de adquisiciones y el manual de contratación vigente.
- **Control**, abarca los informes de gestión anual y los solicitados por control político del concejo, los informes de control interno y los procesos judiciales que tiene la entidad.
- **Servicios de información**, se encuentra un juego didáctico para los niños, donde aprenden la importancia del reciclaje y los programas ambientales, promovidos por la EPC, el apartado de preguntas frecuentes con respuestas precisas y sencillas, de igual forma se encuentra publicado el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- **Recurso Humano**, el manual de funciones, las asignaciones laborales, entre otros.
- **Gestión Documental**, en este apartado se informa a la comunidad sobre el plan institucional de archivos PINAR, el programa de gestión documental, el plan de emergencias de gestión documental y las tablas de retención documental.

Dando cumplimiento a los lineamientos de transparencia activa.

Los **lineamientos de transparencia pasiva**, se relacionan con la obligación de responder las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la ley, para lo cual cada funcionario de la empresa se ha capacitado y responde a dichos requerimientos en estos términos

Descripción de términos y lineamientos especiales en el trámite de las peticiones	
Clase	Término
Peticiones en interés general y particular	Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción
Peticiones de documentos e información	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Consultas	Dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción
Peticiones entre autoridades	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Informes a congresistas	Dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción

GESTIÓN DE COMPONENTE ANTICORRUPCIÓN						
COMPONENTE	DEPENDENCIA / PROCESO	SUBCOMPONENTE ANTICORRUPCIÓN	ACTIVIDAD	FECHA INICIO	FECHA FIN	RESPONSABLE
Mecanismos para la transparencia y acceso a la información	Dirección administrativa y comercial	Transparencia activa	<ul style="list-style-type: none"> * Creación de un link específico para dar cumplimiento a la ley 1712 de 2014 de Transparencia y acceso a la información pública. * Actualizar con la información disponible. * Publicar en el sitio WEB de la EPC las noticias sobre obras y mantenimiento de redes. 	15/06/2020	31/12/2020	<ul style="list-style-type: none"> * Directora administrativa y comercial * Profesional universitario Sistemas
Mecanismos para la transparencia y acceso a la información	Dirección administrativa y comercial	Transparencia pasiva	<ul style="list-style-type: none"> * Mantener control sobre las solicitudes de información realizadas por los usuarios * Publicar al acto administrativo sobre costos de reproducción de la información 	15/05/2020	15/07/2020	<ul style="list-style-type: none"> * Directora administrativa y comercial * Profesional universitario Sistemas * Tec Admon Ventanilla única

Mecanismos para la transparencia y acceso a la información	Dirección administrativa y comercial	Instrumentos de gestión de la información	<ul style="list-style-type: none"> * Elaborar y publicar el registro de activos de información * Elaborar y publicar el esquema de publicación de información * Elaborar y publicar el índice de información clasificada y reservada 	15/03/2020	31/07/2020	<ul style="list-style-type: none"> *Directora administrativa y comercial * Profesional universitario Sistemas
Mecanismos para la transparencia y acceso a la información	Dirección administrativa y comercial	Criterio diferencial de accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> * Implementar herramienta tecnológica que facilite la interpretación de contenido en la página WEB por parte de los usuarios con discapacidad visual o auditiva * Creación de contenido para niñas y niños actualizado 	15/03/2020	31/07/2020	<ul style="list-style-type: none"> *Directora administrativa y comercial * Profesional universitario Sistemas
Mecanismos para la transparencia y acceso a la información	Dirección administrativa y comercial	Monitoreo del acceso a la información pública	<ul style="list-style-type: none"> * Mantener control sobre las solicitudes de información realizadas por los usuarios 	15/03/2020	31/07/2020	<ul style="list-style-type: none"> *Directora administrativa y comercial * Profesional universitario Sistemas *Tec Admon Ventanilla unica

Elaboración de los instrumentos de Gestión de la Información

La ley estableció 3 instrumentos para apoyar el proceso de gestión de la información:

1. El registro o inventario de activos de información, el cual se encuentra debidamente actualizado y publicado a través de la página web de la EPC
2. El esquema de publicación de información, el cual se encuentra debidamente actualizado y publicado a través de la página web de la EPC.
3. El índice de información clasificada y reservada, el cual se encuentra debidamente actualizado y publicado a través de la página web de la EPC.

Criterio diferencial de accesibilidad

La EPC, durante el año 2017 y 2018 realizó esfuerzos con el fin de facilitar y dar cumplimiento al acceso físico a las instalaciones de la empresa, hoy en día los espacios físicos de la EPC cuentan con mecanismos de atención para personas en situación de discapacidad. Los funcionarios del área de atención al usuario, han sido capacitados en competencias de atención y conforme al programa anual de capacitaciones se formarán para posibilitar el acceso a la información y a la atención en personas con discapacidad auditiva.

La página web de la entidad www.epccajica.gov.co, ha sido actualizada y cuenta con tecnología que facilita el acceso a los grupos de personas que tenga alguna discapacidad menor visual y auditiva dando cumplimiento a las normas vigentes de usabilidad y facilidad de uso. Será actualizado para facilitar el acceso a la información pública a diferentes personas con alguna situación de discapacidad, dicho desarrollo se implementará durante el transcurso del 2020, el cual depende de los recursos tecnológicos que puedan ser aplicados al modelo actual.

Monitoreo de acceso a la información pública

El registro de solicitudes de acceso a la información pública se controla a través del módulo de ventanilla única el cual, mediante el uso de software de base de datos registra la solicitud y permitirá saber: el número de solicitudes de información, de estas cuales fueron trasladadas a otra entidad, el tiempo de respuesta de cada una de estas que conforme a los lineamientos normativos no podría superar los 10 días y el registro de las solicitudes negadas, si las hubiere.

La EPC informa que NO genera ningún tipo de cobro por concepto de solicitud de información y los suscriptores y usuarios están en total libertad de requerirla cuando así lo estimen conveniente.


De igual forma la EPC cuenta con redes sociales que también son de amplio uso para la comunidad.

INICIATIVAS ADICIONALES

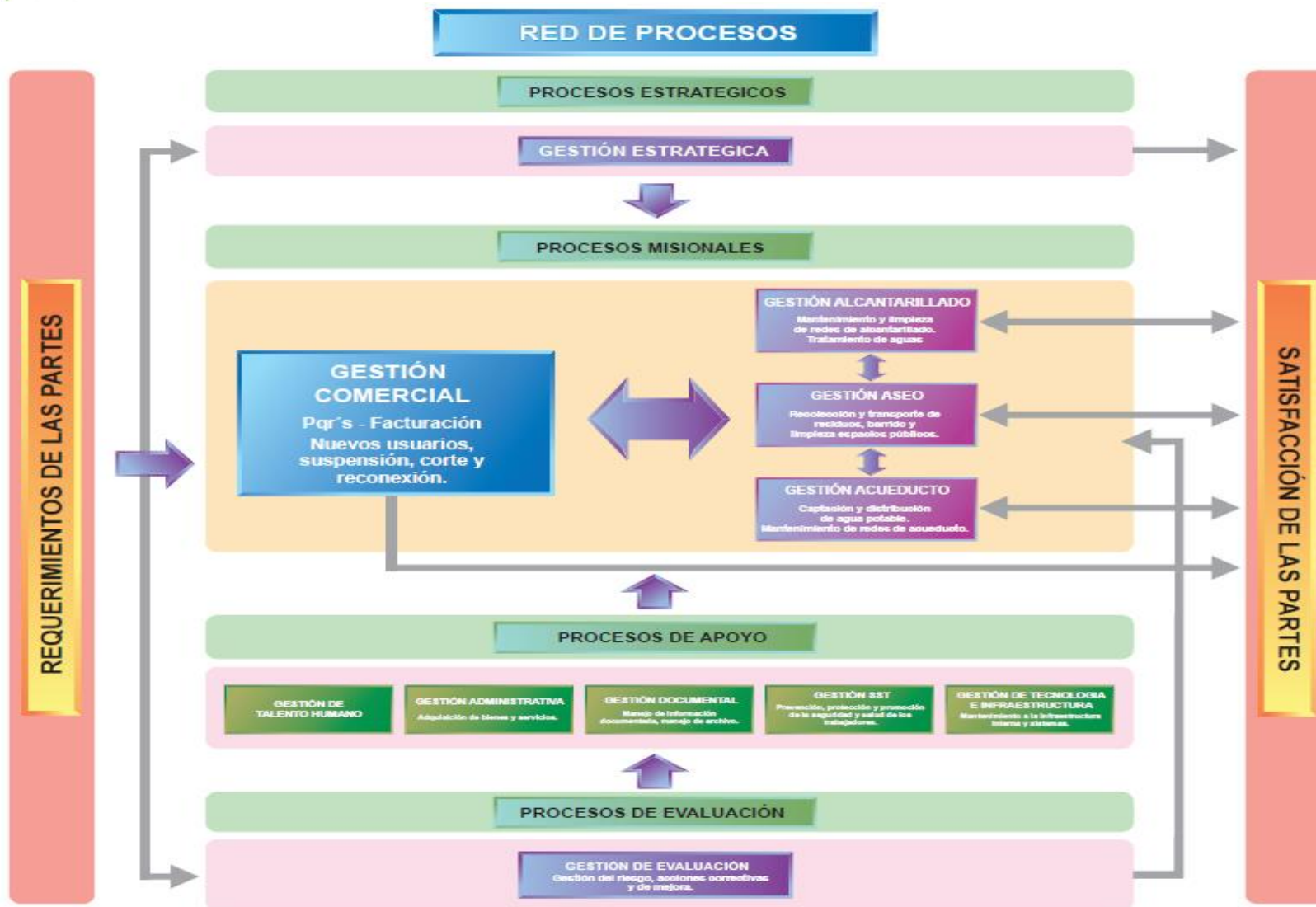
La EPC a través de su oficina de prensa promueve y divulga diariamente información referente a su gestión, la cual comprende entre otras cosas, obras realizadas, cambios eventuales en la programación de rutas de recolección y barrido. Así mismo la empresa desarrolla, cartillas, folletos y publicaciones en general que buscan incentivar a los habitantes del municipio de Cajicá en el buen uso del servicio de acueducto, alcantarillado y aseo.

El presente plan anticorrupción y de atención al ciudadano, se encuentra establecido por la Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A. ESP, mediante resolución No.050 del 30 de enero de 2020, dando cumplimiento a la ley 1474 de 2011 y decreto 2641 de 2012.

ANEXO 1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

 Empresa de servicios públicos de Cajica S.A E.S.P Mapa de riesgos de corrupción															
IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO						VALORACIÓN DEL RIESGO									
Proceso	Dependencia	Objetivo	Riesgo	Causas	Consecuencias	Riesgo inherente			Controles existentes	Tipos de control	Riesgo residual			Acciones de control propuestas	
						Probabilidad	Impacto	Nivel			Probabilidad	Impacto	Nivel		
Gestión estratégica	Gerencia	Definir los lineamientos a seguir dentro de la empresa, con el fin de lograr la mejora continua y la satisfacción del cliente, desde una revisión del contexto estratégico interno y externo.	Incumplimiento del manual de contratación.	* Desconocimiento del manual de contratación * Pretensión de favorecer a un tercero	* Sanciones disciplinarias, penales y fiscales * Desvío de recursos * Gestión deficiente.	1	3	Bajo	* Capacitación sobre el manual de contratación * Manuales de función actualizados y socializados.	* Preventivos	1	3	Bajo	* Revisión de capacitaciones propuestas * Revisar las actualizaciones del manual de contratación * Revisión de manuales de función y su socialización	
Gestión estratégica	Gerencia	Definir los lineamientos a seguir dentro de la empresa, con el fin de lograr la mejora continua y la satisfacción del cliente, desde una revisión del contexto estratégico interno y externo.	Destinación indebida de recursos.	* Manual de contratación inadecuado * Pretensión de apropiación de recursos	* Sanciones disciplinarias, penales y fiscales * Desvío de recursos * Gestión deficiente.	2	3	Bajo	* Revisión y/o actualización del manual de contratación. * Capacitación en fortalecimiento de competencias personales.	* Preventivos	2	3	Bajo	* Revisión de capacitaciones propuestas. * Actualizaciones al manual de contratación.	
Gestión administrativa	Adquisición de bienes y servicios	Compra y contratación dentro de los términos de Ley y con la buena inversión de los recursos públicos.	Perdida de los bienes	* Falta de control de inventarios.	* Inventario incompleto * Ineficiencia en el uso de recursos.	1	3	Bajo	* Realización de inventarios. * Restringir el acceso al almacén.	* preventivos * Detectivos	1	3	Bajo	* Soportes físicos de ingresos y salidas de almacén. * Señalización y acceso al almacén.	
			Fraude durante la entrega del bien	* Deshonestidad por parte de la persona encargada de la entrega o recepción del bien. * Falta de controles en los sistemas de	* Pérdida de los bienes * Bienes inservibles y/o inadecuados. * Inventario incorrecto	* Realización de inventarios * Capacitación a empleados. * Control de registros	* preventivos * Detectivos	1	3	Bajo	* Revisión mensual de este proceso. * Control a los registros de entrega. * Polizas de elementos				
Gestión documental	Manejo de información documentada	Asegurar la efectividad del Sistema de Gestión de Calidad, identificando las oportunidades del mismo e implementando la mejora continua en cada uno de los procesos de la empresa, controlando y verificando los documentos y registros pertinentes a cada proceso	Falsificación y/o modificación de los documentos en custodia	* Tablas de retención documental inadecuadas o desactualizadas. * Controles sobre la custodia inexistentes o inadecuados.	* Archivos incompletos * Incoherencia entre lo físico y el sistema de información. * Falta en la integridad de la información archivada.	1	3	Bajo	* Registro de préstamo controlado * Revisión y/o actualización de tablas de retención documental.	* Preventivos	1	3	Bajo	* Análisis y aplicación de tablas de retención documental. * Control a los registros de entrega. * Seguimiento a la documentación de registros.	
Gestión de acueducto	dirección de acueducto	aforo de acueducto	Realizar un aforo errado en favor del usuario	* por falta de control y seguimiento * Falta de capacitación en la política anticorrupción	* Detrimiento patrimonial * Aumento en IANC	2	4	Moderado	* Procedimiento de única * Seguimiento por OCI * Procedimiento de lecturas * Implementación de	* Preventivos * Correctivos	1	3	Bajo	* Uso de nuevas tecnologías para toma de lectura * Socialización de Plan anticorrupción y generación de compromisos	
Gestión de acueducto	dirección de acueducto	Suspensiones Revisión Visitas de acometida	* No se efectue la suspensión * El diligenciamiento de formato errado	* por falta de control y seguimiento * Falta de capacitación en la política anticorrupción	* Detrimiento patrimonial * Aumento en IANC	3	4	Alto	* Procedimientos establecidos para cada actividad * Seguimientos de OCI	* Preventivos * Correctivos	1	4	Bajo	* Socialización de Plan anticorrupción y generación de compromisos	
Gestión de alcantarillado	Dirección de alcantarillado	Prestación de servicios adicionales	* Se realice la prestación de un servicio adicional sin autorización de la empresa	* por falta de control y seguimiento * Falta de capacitación en la política anticorrupción	* Detrimiento patrimonial	1	5	Moderado	* Control por GPS del Vector * Planilla de limpieza y mantenimiento de sumideros	* Preventivos * Correctivos	1	3	Bajo	* Establecer procedimiento para los servicios adicionales	
Gestión de alcantarillado	Dirección de alcantarillado	Visitas de acometida	Diligenciamiento errado del formato	* por falta de control y seguimiento * Falta de capacitación en la política anticorrupción	* Detrimiento patrimonial	1	5	Moderado	* Seguimiento por parte de la dirección	* Preventivos * Correctivos	1	3	Bajo	* Diseñar el procedimiento para visitas de acometida de alcantarillado	
Gestión de aseo	Dirección de aseo	Aforo de residuos no aprovechables	La cantidad registrada no corresponda a la que realmente se recoge	* por falta de control y seguimiento * Falta de capacitación en la política anticorrupción	* Detrimiento patrimonial	1	5	Moderado	* Seguimiento al procedimiento de aforos * Supervisión en campo * Evidencias fotograficas de los residuos	* Preventivos * Correctivos	1	3	Bajo	* Seguimiento y control por parte de la oficina de control interno	

ANEXO 2. RED DE PROCESOS



Anexo 3

EPC Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A. E.S.P.		SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD INVENTARIO DE TRAMITES				Fecha: 28/10/2019 Version: 01	
Nombre	Acometida nueva	Nombre	Acometida Nuevo Proyecto	Nombre	Independización de acometida	Nombre	Requisitos cambio de medidor tipo C 1/2"
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> Copia impuesto predial año vigente. Copia del recibo del agua del vecino de la derecha o la izquierda / propio. Fotocopia cedula del propietario (la persona que viene relacionada en el impuesto predial de no ser así certificado de tradición y libertad no mayor a 30 días y fotocopia de la cedula del actual propietario). Certificación de estrato no mayor a 6 meses (alcaldía municipal - planeación). Croquis ubicación del predio a mano alzada. Fotocopia licencia de construcción (planeación). Consignación original y copia de visita \$35.000, a nombre de EPC Cajicá S.A. E.S.P. Banco BBVA Cuenta Corriente 13-661-010000364 Código de Recaudo 26554 Referencia: 13001014 	Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> Copia impuesto predial. Copia del recibo del agua del vecino de la derecha o la izquierda / propio. Fotocopia cedula del propietario o cámara de comercio (la persona que viene relacionada en el impuesto predial, de no ser así certificado de libertad). Certificación estrato no mayor a 6 meses (alcaldía municipal - planeación). Croquis ubicación del predio mano alzada. Fotocopia licencia de construcción (planeación). Consignación original y copia de visita \$35.000, a nombre de EPC Cajicá S.A. E.S.P. Banco BBVA Cuenta Corriente 13-661-010000364 Código de Recaudo 26554 Referencia: 13001014 Copia pago costos directos a EPC. Copia de viabilidad de servicios públicos. Carta de aprobación diseños acueducto y alcantarillado. Nota: por cada punto que solicite se solicita un juego de documentos 	Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> Copia impuesto predial año vigente. Copia del recibo del agua del vecino de la derecha o la izquierda / propio. Fotocopia cedula del propietario (la persona que viene relacionada en el impuesto predial de no ser así certificado de tradición y libertad no mayor a 30 días y fotocopia de la cedula del actual propietario). Croquis ubicación del predio a mano alzada. Fotocopia licencia de construcción (planeación), (opcional) Consignación original y copia de visita \$35.000, a nombre de EPC Cajicá S.A. E.S.P. Banco BBVA Cuenta Corriente 13-661-010000364 Código de Recaudo 26554 Referencia: 13001014 	Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> Medidor volumétrico tipo C 1/2" Fotocopia factura compra Fotocopia certificado calibración Nota: en caso que la EPC Cajicá solicitara el cambio se debe anexar la notificación de cambio
Costo	\$35,000 COP	Costo	\$35,000 COP	Costo	\$35,000 COP	Costo	Ninguno
Tiempo de entrega	15 días hábiles	Tiempo de entrega	15 días hábiles	Tiempo de entrega	15 días hábiles	Tiempo de entrega	8 - 15 días hábiles
Objeto del trámite	Es un requisito para la instalación, prestación y uso del servicio de acueducto, alcantarillado y aseo.	Objeto del trámite	Es un requisito para la instalación, prestación y uso del servicio de acueducto, alcantarillado y aseo en los proyectos de más de 3 acometidas.	Objeto del trámite	Es un requisito para la instalación, prestación y uso del servicio de acueducto, alcantarillado y aseo.	Objeto del trámite	Necesario para la medición por prestación del servicio de acueducto

Nombre	Requisitos cambio de medidor R-160	Nombre	Requisitos viabilidad	Nombre	Requisitos viabilidad proyectos	Nombre	Requisitos cambio de suscriptor
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Medidor radial R-160 • Fotocopia factura compra • Fotocopia certificado calibración Nota: en caso que la EPC Cajicá solicitará el cambio se debe anexar la notificación de cambio	Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Copia impuesto predial año vigente. • Copia del recibo del agua del vecino de la derecha o la izquierda. • Fotocopia cedula del propietario (la persona que viene relacionada en el impuesto predial de no ser así certificado de tradición y libertad no mayor a 30 días; y fotocopia de la cedula del actual propietario). • Croquis ubicación del predio mano alzada. • Consignación original y copia de visita \$35,000, a nombre de EPC Cajicá S.A. E.S.P. Banco BBVA Cuenta Corriente 13-661-010000364 Código de Recaudo 26554 Referencia: 13001038 	Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Copia impuesto predial año vigente • Copia del recibo del agua del vecino de la derecha o la izquierda. • Certificado de tradición y libertad no mayor a 30 días • Cámara de comercio (si aplica) • Fotocopia cedula del propietario y/o representante legal (la persona que viene relacionada en la cámara de comercio) • Croquis de ubicación del predio • Certificación de uso de suelo • Planos de urbanismo • Consignación original y copia de visita \$35,000, a nombre de EPC Cajicá S.A. E.S.P. Banco BBVA Cuenta Corriente 13-661-010000364 Código de Recaudo 26554 Referencia: 13001038 • Formato EPC información viabilidad proyectos • Carta solicitud especificando cantidad de unidades 	Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Certificado de libertad no mayor a 30 días • Copia recibo agua • Fotocopia cedula del propietario • Fotocopia de impuesto predial año vigente
Costo	Ninguno	Costo	\$35,000 COP	Costo	\$35,000 COP	Costo	Ninguno
Tiempo de entrega	8 - 15 días hábiles	Tiempo de entrega	45 días calendario	Tiempo de entrega	45 días calendario	Tiempo de entrega	Inmediato
Objeto del trámite	Necesario para la medición por prestación del servicio de acueducto	Objeto del trámite	Es un requisito para la instalación, prestación y uso del servicio de acueducto, alcantarillado y aseo.	Objeto del trámite	Es un requisito para la instalación, prestación y uso del servicio de acueducto, alcantarillado y aseo.	Objeto del trámite	Tramite de actualizacion de datos

Nombre	Traslado de medidor	Nombre	Reconexión	Nombre	Reconexión (suspensión por mora)	Nombre	Solicitud suspensión temporal medidor
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Carta solicitud firmada por el propietario • Fotocopia cedula del propietario • Fotocopia del ultimo recibo cancelado • Consignación original y copia de visita \$27.900, a nombre de EPC Cajicá S.A. E.S.P. Banco BBVA Cuenta Corriente 13-661-0100000364 Código de Recaudo 26554 Recaudo: 13001040 Nota: propietario = suscriptor que se relaciona en el recibo del agua	Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Carta solicitud firmada por el propietario • Fotocopia cedula del propietario • Fotocopia de recibo del agua • Consignación original y copia de visita \$27.900, a nombre de EPC Cajicá S.A. E.S.P. Banco BBVA Cuenta Corriente 13-661-0100000364 Código de Recaudo 26554 Referencia: 13001047 Nota: propietario = suscriptor que se relaciona en el recibo del agua	Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar pago de la factura del periodo vigente en las entidades financieras autorizadas – Bancolombia (Cajicá), Banco Caja Social y Davivienda (a nivel nacional) • Solicitar la reconexión en la ventanilla de PQR's de la Empresa de Servicios Públicos de Cajicá, presentando el soporte de pago de la factura. 	Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Carta solicitud firmada por el propietario • Fotocopia cedula del propietario • Fotocopia del ultimo recibo cancelado Nota: propietario = suscriptor que se relaciona en el recibo del agua
Costo	\$35,000 COP	Costo	\$18,219 COP	Costo	\$29,810 COP	Costo	Ninguno
Tiempo de entrega	15 días hábiles	Tiempo de entrega	15 días hábiles	Tiempo de entrega	24 horas	Tiempo de entrega	15 días hábiles
Objeto del trámite	Necesario para la medición por prestación del servicio de acueducto (cuando se requiera)	Objeto del trámite	Necesario para reconectar el servicio de acueducto después de haber sido suspendido por solicitud del usuario	Objeto del trámite	Necesario para reconectar el servicio de acueducto después de haber sido suspendido por no pago de la factura dentro de las fechas establecidas	Objeto del trámite	Necesario para suspender el servicio de acueducto cuando es una necesidad o requerimiento del suscriptor

Nombre	Acometida nueva lote	Nombre	Actualización de estrato	Nombre	Actualización de nomenclatura	Nombre	Venta de Caneca PGIRS
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Copia impuesto predial año vigente. • Copia del recibo del agua del vecino de la derecha o la izquierda / propio. • Fotocopia cedula del propietario (la persona que viene relacionada en el impuesto predial de no ser así certificado de tradición y libertad no mayor a 30 días y fotocopia de la cedula del actual propietario). • Carta donde se especifique la necesidad de instalación del servicio • Croquis ubicación del predio a mano alzada. LICENCIA <ul style="list-style-type: none"> • Consignación original y copia de visita \$35,000, a nombre de EPC Cajicá S.A. E.S.P. Banco BBVA Cuenta Corriente 13-661-0100000364 Código de Recaudo 26554 Referencia: 13001014 	Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Certificación de estratificación emitida por planeación municipal con fecha de emisión no mayor a tres (3) meses a la fecha de radicación. • Copia de la factura del servicio de acueducto, alcantarillado y aseo que se pretende modificar 	Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Certificación de nomenclatura emitida por planeación municipal con fecha de emisión no mayor a tres (3) meses a la fecha de radicación. • Copia de la factura del servicio de acueducto, alcantarillado y aseo que se pretende modificar 	Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Fotocopia del documento de identidad del propietario. • Copia de la factura del servicio de acueducto, alcantarillado y aseo. • Consignación original en el Banco BBVA Cuenta Corriente 13-0661-80-0100003012, Código de Referencia: 1300302 por valor de \$23.950 si es caneca pequeña. O Código de Referencia: 13003003 por valor de \$36.800 si es caneca grande.
Costo	\$ 35,000	Costo	Ninguno	Costo	Ninguno	Costo	C. Pequeña: \$23.950 C. Grande: \$36.800
Tiempo de entrega	15 días hábiles	Tiempo de entrega	Inmediato	Tiempo de entrega	Inmediato	Tiempo de entrega	Inmediato
Objeto del trámite	Es un requisito para la instalación, prestación y uso del servicio de acueducto, alcantarillado y aseo.	Objeto del trámite	Necesario para modificar la factura de acueducto alcantarillado y aseo cuando se ha realizado una actualización del estrato asignado por la secretaria de planeación municipal	Objeto del trámite	Necesario para modificar la factura de acueducto alcantarillado y aseo cuando se ha realizado una actualización de la nomenclatura del predio	Objeto del trámite	La caneca debe ser usada exclusivamente para residuos organicos (sector residencial) previa capacitación al ser entregada. Dando cumplimiento al PGIRS del municipio.

OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

Nombre	Entrega de canecas	Nombre	Entrega de tanques	Nombre	Capacitaciones y/o Campañas	Nombre	Solicitud de bokashi y / o abono
Requisitos	* Fotocopia de factura de Servicios publicos EPC *Fotocopia de cedula del suscriptor (En caso de que el solicitante no sea el suscriptor se debe anexas el certificado de tradicion y libertad)	Requisitos	*Solicitud mediante diligenciamiento de formato en las instalaciones de EPC *Fotocopia de cedula *Fotocopia de factura de Servicios publicos EPC (Estratos 1,2 y 3) * Adecuación de obra civil para la instalación del tanque (Visita PUEFAAC a vivienda)	Requisitos	Solicitud verbal, escrita o de forma telefonica con los coordinadores y/o formadores de los programas PUEFAAC, PGIRS y PSMV.	Requisitos	Realizar la solicitud en la coordinacion de PGIRS (Instalaciones EPC)
Costo	Sin costo para estratos 1,2,3 y se entrega cada 4 años Para los demas estratos \$ 32.500	Costo	Sin costo para estratos 1,2 y 3	Costo	Ninguno	Costo	Ninguno
Tiempo de entrega	Inmediato	Tiempo de entrega	El programa PUEFAAC entrega los tanques de manera temporal no periodica	Tiempo de entrega	Según programación	Tiempo de entrega	El bokashi se entrega puerta a puerta, cada dos meses. El abono a solicitud del usuario (Previa disponibilidad)
Uso adecuado del bien o servicio	La caneca debe ser usada exclusivamente para residuos organicos (sector residencial) previa capacitacion al ser entregada	Uso adecuado del bien o servicio	Almacenamiento de agua potable, para suministro en la vivienda entregada.	Uso adecuado del bien o servicio	La capacitación debe aportar al impacto socio-ambiental y en lo posible esta debe ser compartida.	Uso adecuado del bien o servicio	Bokashi: Uso exclusivo para la caneca verde. Abono: Para material vegetal, Plantas, arboles, huertas, etc.