



Te conectamos o que quieras.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVO GENERAL:	3
3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
4. ALCANCE	4
5. FUNDAMENTO LEGAL	4
6. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS	4
6.1. PRINCIPIOS CORPORATIVOS	4
6.1.1. COMPETITIVIDAD	4
6.1.2. PLANEACIÓN	4
6.1.3. CALIDAD	5
6.1.4. INNOVACIÓN	5
6.1.5. RESPONSABILIDAD SOCIAL	5
6.1.6. MEJORAMIENTO CONTINUO	5
6.1.7. DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	5
6.2. VALORES CORPORATIVOS	5
6.2.1. COMPROMISO	5
6.2.2. SERVICIO Y ACTITUD DILIGENTE	5
6.2.3. TRANSPARENCIA	5
6.2.4. HONESTIDAD	6
6.2.5. RESPONSABILIDAD	6
6.2.6. RESPETO Y VALORACIÓN	6
7. COMPONENTES DEL PLAN	6
7.1. PRIMER COMPONENTE: MAPA DE RIEGOS DE CORRUPCIÓN	6
7.1.1. PROCESOS DIRECTIVOS:	8
7.1.2. PROCESOS DE LA CADENA DE VALOR:	9
7.1.3. PROCESOS DE APOYO	10



Te conecta a lo que quieres.

PÁGINA WEB: HTTP://WWW.ERT.COM.CO	11
OFICINA VIRTUAL: WWW.ERT.COM/OFICINAVIRTUAL/OFICINADepQRS	11
REDES SOCIALES: HTTPS:WWW.FACEBOOK.COM/ERTESP	11
OFICINAS FÍSICAS:	11
7.1.4. PROCESOS DE EVALUACIÓN	11
7.1.5. MECANISMOS DE PREVENCIÓN	12
7.1.6. CASOS DE DISCRIMINACIÓN	12
7.2. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES	13
7.3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.	13
7.4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.	14
7.4.1. QUINTO COMPONENTE: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.	15



Te conecta a lo que quieres.

1. INTRODUCCIÓN

En aras de cumplir con la Ley 1474 de 2011, la ERT elaboró la estrategia de lucha contra la Corrupción diseñando su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en él se integro lo establecido en la Ley 1712 de 2014, el cual es un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión y el acceso a la información.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se construye con el fin de prevenir los riesgos que se pueden presentar en el desarrollo de los procesos tanto estratégicos como misionales y de apoyo.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, construido por la entidad, adopta los lineamientos recomendados por El DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN y por El DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA en su documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, en coherencia con el principio de transparencia, el cual considera (en su versión 2015) cuatro componentes: el primero hace énfasis en la metodología y elaboración del mapa de riesgos de corrupción; el segundo, a la racionalización de los trámites; el tercero, al acercamiento del ciudadano al Estado a través del proceso de Rendición de cuentas y el cuarto, a los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. Para este año se ha concebido incluir el componente de transparencia y acceso a la información.

La ERT ESP está comprometida en combatir la corrupción al interior de sus procesos administrativos, operativos y financieros que surgen de sus operaciones diarias, al igual que facilitar el acceso a la información de acuerdo a los criterios de razonabilidad y proporcionalidad acordes con los principios aplicables establecidos en la Ley 1712 de 2014; Para ello se ha desarrollado esta Política Anticorrupción que tiene como finalidad desarrollar nuestro Código de Ética y reforzar claramente los estándares y principios por los que se debe regir nuestra conducta para cumplir la estricta legislación antisoborno, anticorrupción, de acceso a la información y transparencia aplicables. El Manual Anticorrupción aplica a todos los administradores, representantes, funcionarios, empleados, contratistas y en general, al personal vinculado a la entidad, y establece la directriz de cero tolerancia a los actos de corrupción o fraude.

Para dar cumplimiento a lo anteriormente expuesto, se cuenta con un comité de gestión encargado de promover, vigilar y garantizar la aplicación de la presente política y de informar a la Gerencia o su delegado cualquier anomalía presentada en el cumplimiento de ésta.

2. OBJETIVO GENERAL:

Adoptar en la entidad, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, dando cumplimiento a la ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, a la Ley 1712 de 2014 “Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública” y establecer estrategias encaminadas en la Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano.

3
JH



Te conecta a lo que quieres.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Construir el mapa de riesgos de corrupción y sus respectivas medidas de prevención y control.
- ✓ Determinar la aplicación de la Política de Racionalización de Trámites en la entidad.
- ✓ Establecer los mecanismos del proceso de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía.
- ✓ Definir las acciones necesarias para optimizar el proceso de Atención al Ciudadano.
- ✓ Desarrollar estrategias para la transparencia y el acceso a la información.

4. ALCANCE

Las medidas, acciones y mecanismos contenidos en el Plan Anticorrupción, deberán ser aplicadas por todas las dependencias de la entidad.

5. FUNDAMENTO LEGAL

La ERT, implementará el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, con fundamento en la siguiente normatividad:

- ✓ Constitución Política de Colombia.
- ✓ Ley 87 de 1993 (Sistema Nacional de Control Interno).
- ✓ Ley 678 de 2001, numeral 2, artículo 8o (Acción de Repetición).
- ✓ Ley 1474 de 2011 (dictan normas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública).
- ✓ Decreto 4632 de 2011 (Reglamenta Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción).
- ✓ Resolución 3066 de 2011 de la CRC. Por la cual se establece el Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones.
- ✓ Decreto No 2641 del 17 de diciembre de 2012
- ✓ Ley 1712 de 2014 (Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública).

6. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS

6.1. PRINCIPIOS CORPORATIVOS

Los siguientes principios éticos de la ERT son las creencias básicas sobre la forma correcta, en la cual cada servidor de la entidad se relaciona con sus compañeros, con los clientes y las partes interesadas, así:

6.1.1. Competitividad

En la ERT buscamos sistemáticamente mantener las ventajas competitivas que nos permitan mejorar nuestra posición en el mercado, generando mayor satisfacción en nuestros clientes.

6.1.2. Planeación



Te conecto a lo que quieres.

Con el fin de reducir la incertidumbre que pesa sobre el futuro, aprovechar las oportunidades que brinda el mercado y contar con elementos de control sobre la evolución de la empresa, la operación de la ERT se fundamenta en el Pensamiento Estratégico, definiendo los objetivos estratégicos a lograr y los pasos necesarios para alcanzarlos.

6.1.3. Calidad

En la ERT trabajamos por alcanzar la plena satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestros clientes, con el liderazgo de nuestros directivos, el compromiso y la participación de todos nuestros funcionarios y proveedores, buscando la mejora continua en todos nuestros procesos.

6.1.4. Innovación

Propendemos por la introducción de nuevas ideas que produzcan servicios y prácticas mejoradas, que beneficien los procesos, las condiciones del mercado y nuestros clientes.

6.1.5. Responsabilidad social

La ERT contribuye con el mejoramiento de las condiciones de vida de las comunidades donde presta sus servicios, aportando con el cierre de la brecha en el acceso a la información, el conocimiento y las comunicaciones. Lo anterior con responsabilidad ética y protegiendo el medio ambiente.

6.1.6. Mejoramiento continuo

Las herramientas de autoevaluación, seguimiento y control que se utilizan al interior de la empresa nos permite implementar estrategias que tienden a la optimización de los procesos y actualización de los mismos.

6.1.7. Desarrollo del talento humano

El Talento Humano es base fundamental del éxito de la ERT y la satisfacción de sus usuarios, por ello propendemos por el bienestar de nuestros funcionarios, su desarrollo, mejora continua en materia académica y de competencias.

6.2. VALORES CORPORATIVOS

Los Valores de la ERT son:

6.2.1. Compromiso

Cada colaborador sabe que hacen parte vital de la empresa, es por ello que se integra, conoce los procesos y contribuyen permanentemente al crecimiento y consolidación de la ERT.

6.2.2. Servicio y actitud diligente

Los funcionarios de la ERT dan en su actividad diaria el máximo de sí, para garantizar que la empresa responda oportuna y correctamente a las necesidades de los clientes, procurando siempre su satisfacción total.

6.2.3. Transparencia

JCH
51
47



Te conecta a lo que quieres.

El eficiente desempeño laboral y la correcta aplicación de la norma, así como la adecuada custodia y administración de los recursos, permite a los funcionarios estar siempre dispuestos a ser evaluados y observados en su actividad por parte de los órganos de seguimiento y control, tanto interno como externo.

6.2.4. Honestidad

Todo miembro de la ERT desarrolla su actividad laboral cumpliendo el horario de trabajo, atendiendo la normatividad vigente, cuidando y manejando de manera eficiente los recursos asignados y demás recursos de la empresa, dando un manejo estricto a la información a su cargo, cuidándola y protegiéndola celosamente de terceros.

6.2.5. Responsabilidad

Los funcionarios de la ERT cumplen de manera ejemplar con sus deberes laborales, personales, familiares y ciudadanos, porque entienden que el ser integral responde de manera voluntaria a sus compromisos en todos estos aspectos.

6.2.6. Respeto y valoración

El ambiente laboral de la ERT se basa en el respeto a las diferencias de raza, género, pensamiento, competencias, posición socioeconómica y demás aspectos, e igualmente se reconoce y valora entre unos y otros el trabajo, la experiencia y el conocimiento.

7. COMPONENTES DEL PLAN

Mediante el Decreto No 2641 del 17 de diciembre de 2012, por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011, el Gobierno nacional señala como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

El mencionado documento incluye 5 componentes, los cuales son adoptados en nuestro Plan:

- i.* Metodología para la Identificación de Riesgos de Corrupción,
- ii.* Estrategia Antitrámites,
- iii.* Rendición de Cuentas,
- iv.* Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano y
- v.* Transparencia y acceso a la información

7.1. PRIMER COMPONENTE: MAPA DE RIEGOS DE CORRUPCIÓN

Para la actualización del Mapa de Riesgos de Corrupción de la entidad, la Oficina de Planeación como líder de este componente, efectuó una reunión con todos los responsables de los Macroprocesos con el fin de explicar la metodología que la entidad adopto para la identificación de los riesgos de



El transporte que mueve al país.

corrupción; Los responsables, a su vez, convocaron a las dependencias que hacen parte de cada Macroproceso para levantar los riesgos de corrupción.

Como producto de esta actividad, se actualizó el Mapa de Riesgos de Corrupción 2016 se identificaron 17 riesgos de corrupción agrupados por Macroprocesos y de igual manera, se establecieron las acciones, tiempo e indicadores.

Los Riesgos de Corrupción se publican en la página WEB de la institución, junto con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y se incluyen en el Plan de Riesgos Institucional.

La Oficina de Control Interno adelantara las acciones de verificación y seguimiento.

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN DE LA E.R.T. S.A. E.S.P.

NOMBRE DEL PROCESO	No	RIESGO DE CORRUPCIÓN	ACCIONES	INDICADOR DE LA ACCIÓN
DIRECTIVO	1	Concentración de autoridad o exceso de poder	Socialización de los procesos misionales y de los principio y valores corporativos	Socializaciones realizadas/socializaciones planeadas
	2	Inclusión de gastos no autorizados	informe de ejecución presupuestal	Variación en la ejecución presupuestal de egresos
	3	Suscripción de contratos sin el cumplimiento de las formalidades establecidas en la Política de Contratación interna y en la Ley	Revisión del área Jurídica en cumplimiento de los objetivos estratégicos y objeto contratado	Contratos con todas las formalidades/Total de contratos
	4	Inversiones de dineros públicos en entidades de dudosa solidez financiera, a cambio de beneficios indebidos para servidores públicos encargados de la administración	informe de ejecución presupuestal	Recursos invertidos en entidades de dudosa solidez/Total presupuesto
CADENA DE VALOR	1	Amiguismo y clientelismo	Contar con un proceso de selección de personal imparcial y que se ajuste a los perfiles requeridos por el cargo	Adopción de la política de contratación
	2	Pagos ilícitos o sobornos	realizar en la contratación los procesos de selección objetiva	Adopción de la política de contratación
	3	Mal selección de socios o aliados estratégicos	Definición acertada de requisitos para la selección de socios y verificación del cumplimiento de los mismos	Estudio de requisitos para la selección de socios y aliados estratégicos
	4	Realizar ventas de servicios corporativos a personas	Capacitación del personal de masivos	Capacitaciones realizadas/Capacitaciones planeadas

[Handwritten signature]



Te conectas a lo que quieres.

		jurídicas que no cumplen con los requisitos		
	5	Adelantar procesos de contratación estableciendo necesidades inexistentes o aspectos que benefician a una firma en particular	Definición clara de los requerimiento a suplir con la contratación	Revisión y aprobación del análisis de conveniencia para la contratación
APOYO	1	Inexistencia de registros auxiliares que permitan identificar y controlar los rubros de inversión	Adopción de registros auxiliares	Informes de la Revisoría Fiscal
	2			Reporte de la información a control interno
	3	Manipulación, desvío y ocultamiento de la información pública de la entidad	Capacitación al personal sobre transparencia y acceso a la información.	Capacitaciones realizadas/Capacitaciones planeadas
	4		Revisión periódica de control interno al proceso de gestión documental en medio físico y digital.	Revisiones realizadas/Revisiones planeadas
	5		Mantener funcionales y actualizados los enlaces pertinentes en la página WEB de la empresa.	Mantenimiento preventivos realizados/Mantenimiento preventivos planeados
	6	Uso o disposición para terceros de información clasificada y reservada	Capacitación orientada al manejo de información clasificada y reservada.	Capacitaciones realizadas/Capacitaciones planeadas
	7		Auditorías periódicas.	Auditorías realizadas/Auditorías programadas
EVALUACIÓN	1	Deficiencia funcional de los canales de comunicación para denuncias de posibles actos de corrupción	Asegurar el buen funcionamiento de los canales la atención al ciudadano	Revisiones realizadas/Revisiones planeadas

7.1.1. PROCESOS DIRECTIVOS:

- Cualquier pago indebido o en contra de los principios y ética de la empresa, realizado o recibido por trabajadores o representantes o de cualquier persona natural o jurídica, hecho con el objeto de obtener algún grado de influencia en la iniciación o en la conservación de una relación de negocios en que intervenga ERT, será totalmente rechazada y sancionada con base en lo dispuesto en nuestro reglamento interno de trabajo.

- Así mismo, establece que bajo ninguna circunstancia se podrá efectuar pago, regalo o promesa alguna a ningún funcionario o empleado de alguna entidad gubernamental, con el fin de que sus decisiones, acciones u omisiones beneficien la entidad, alguna de sus subordinadas o algún empleado de ella.

Jsh
8
47



Te conecta a lo que quieres.

7.1.2. PROCESOS DE LA CADENA DE VALOR:

- ERT prohíbe el soborno y la corrupción en todas las relaciones comerciales que se establezcan. Esta política se aplica a todas las transacciones entre ERT y cualquier otra organización, independientemente de que se lleve a cabo entre ERT y una entidad privada o entre ERT y un funcionario público. Se aplican prohibiciones especialmente estrictas a cualquier intento de influir de forma ilícita en funcionarios públicos, incluido el personal de entidades públicas o controladas por el Estado que participen en actividades comerciales ordinarias.

- Uso de agentes y otros intermediarios. ERT depende de agentes de ventas (denominados representantes comerciales) para que ayuden en la comercialización de sus productos y servicios. Es importante comprender que la prohibición de realizar pagos ilícitos y sobornos se aplica a este tipo de intermediarios. ERT será el responsable si uno de sus agentes realiza un pago ilegal o un soborno a un cliente potencial o existente. De igual manera, no se pueden efectuar pagos impropios ni sobornos, ni siquiera a los amigos o familiares de una persona empleada por el cliente, o de un funcionario gubernamental, si la empresa sabe o cree firmemente que el pago beneficiará al cliente o funcionario gubernamental con una finalidad impropia.

- Es muy importante, al elegir utilizar agentes e intermediarios, establecer claramente la finalidad empresarial para la que prestarán sus servicios. Debemos saber siempre con quién estamos haciendo negocios y asegurar que cuando esos terceros actúen en nombre de la ERT, lo hagan de manera ética y conforme a esta Política y a la legislación y normativa aplicables. Se ha desarrollado procesos internos que se deben utilizar para verificar la selección inicial de estos agentes e intermediarios y su integridad permanente durante el transcurso de la relación.

- Se debe también aplicar el mismo nivel de diligencia al seleccionar socios en uniones temporales con empresas, candidatos para adquisiciones y sus respectivos agentes y representantes. ERT podría ser considerado responsable de las actividades impropias realizadas por una compañía que adquiera o por sus colaboradores temporales sino hace lo siguiente:

- a. Realizar una revisión cuidadosa y oportuna de las áreas de posible riesgo
- b. Implementar un programa de conformidad eficaz en esas entidades
- c. detener de cualquier otra forma tales actividades impropias.

Regalos, comidas, viajes, hoteles y ocio. En la práctica, se entiende que proporcionar regalos, comidas, hoteles y ocio de manera razonable y adecuada a clientes, proveedores y otros colaboradores empresariales resulta útil para generar buena voluntad y una relación comercial positiva. En muchas culturas, el intercambio de regalos modestos entre colaboradores comerciales es algo esperado.

Sin embargo, no se permite ofrecer artículos o servicios excesivos o inadecuados de esta naturaleza. Todos los regalos, hoteles, viajes, ocio y comidas empresariales deben ser proporcionados a la



Te conecta a lo que quieres.

ocasión y cumplir la política de ERT y la legislación y la normativa. Por ejemplo, aunque es apropiado y aceptable pagar los gastos de viaje de un cliente para visitar instalaciones de fabricación, investigación o de otro tipo de ERT con fines empresariales legítimos, es necesaria una vigilancia. La duración de la visita debe ser acorde al tiempo necesario para cumplir la finalidad empresarial, y el coste del viaje debe ser razonable y cubrir solo los costes reales relativos al viaje. El cliente deberá pagar todos los gastos no relacionados, tales como la prolongación del viaje, compras, servicios, etc. Además, los gastos realizados y las actividades llevadas a cabo como parte del alojamiento, viaje, regalos, ocio y comidas debe ser transparente. Esto quiere decir que los apuntes contables que evidencien dichos gastos y actividades deben estar claramente referenciados a las personas participantes, identificar claramente la finalidad empresarial, describir la actividad, declarar la cantidad de dinero gastado, etc.

En relación a los pagos:

- Se prohíbe a los empleados e intermediarios realizar, ofrecer o aceptar sobornos, pagos o cualquier cosa de valor con la finalidad de conseguir o mantener de manera impropia contratos, negocios, aprobaciones gubernamentales, regulaciones arancelarias o fiscales favorables o conseguir cualquier otra ventaja empresarial impropia, con ninguna entidad o persona. Se prohíben los sobornos, comisiones ilegales o cualquier otro pago o ventaja ilegal o no ético.

7.1.3. PROCESOS DE APOYO

- Es vital que la contabilidad de la empresa se realice de manera que revele cualquier discrepancia de manera que se puedan adoptar medidas para corregirla.

- Se mantendrá libros y registros que reflejen de manera exacta y justa las transacciones de la entidad y mantendrá un sistema de control contable interno adecuado. Los libros y registros se deberán mantener con un nivel de detalle razonable para reflejar con exactitud las transacciones y el uso de los activos de la empresa. Toda transacción no registrada en los libros en relación a nuestros intermediarios o a compañías privadas, gobiernos extranjeros o a sus respectivos agentes, constituye una infracción de esta Política.

- Todos los trabajadores, tienen la responsabilidad de mantener registros sobre cualquier Transacción o negocio que involucre disponer o transferir activos de propiedad ERT; así mismo, se debe evitar situaciones que puedan presentar conflictos de intereses personales y los de la empresa; en el caso que se presente alguna situación, debemos informar a nuestro jefe inmediato para poder dar una solución apropiada.

- Valor del pago. "Cualquier cosa de valor" incluye una gran variedad de artículos. Algunos ejemplos habituales son efectivo, regalos, comidas, ocio, acciones, propiedades personales, asunción o condonación de deudas, donaciones benéficas y servicios. Incluso si el "valor" del artículo es pequeño, sigue constituyendo una infracción potencial y se debe evitar.



Te conecta a lo que quieres.

- Funcionarios gubernamentales / empresas privadas. Se prohíbe el soborno y la corrupción entre ERT y sus colaboradores comerciales, además de entre ERT y funcionarios gubernamentales.

- Con respecto al Servicio al Cliente y PQR, La ERT ESP, presta sus servicios de telefonía fija e Internet en 22 localidades del departamento del Valle del Cauca, donde se cuenta con el personal idóneo, siempre dispuesto a atender todos los requerimientos de los ciudadanos, con un indicador de respuesta efectivo y eficiente, encaminado a la satisfacción de nuestros usuarios y/o suscriptores y demás ciudadanos, rigiéndonos en el (Régimen integral de protección de los derechos de los usuarios de comunicaciones Resolución 3066 de 2011). Recibir tramitar y responder oportunamente a las solicitudes, peticiones, quejas, recursos y sugerencias.

La entidad cuenta con canales de atención al ciudadano habilitados con el fin de que hagan uso de estas herramientas en el momento que lo requieran, como son : las Líneas gratuitas de atención telefónica, oficina virtual, Página Web, Red social, Oficinas físicas, puntos Vive Digital (destinadas para uso exclusivo de transacciones de Gobierno en Línea). Cualquiera de estos canales le permite al ciudadano registrar y consultar el estado sus requerimientos en línea y acceder a nuestros servicios.

Página Web: <http://www.ert.com.co>

Línea gratuita nacional: 018000930400.

Oficina virtual: www.ert.com/oficinavirtual/oficinadepqrs

Redes sociales: <https://www.facebook.com/ERTESP>

Oficinas físicas:

SEDES EMPRESA DE RECURSOS TECNOLOGICOS S.A E.R.T. E.S.P					
LOCALIDAD	DIRECCION	TELEFONO	LOCALIDAD	DIRECCION	TELEFONO
CALI	Av. vasquez cobo # 23N - 47	6202020 - 6202322	GUACARI	Cr 8 # 3 - 52	2530000-2530001
AMAIME	Cr 7 # 1 - 50 el Placer	2555000-2555582	PALMIRA	C 41 # 29 - 30	2660000-2660000
BUENAVENTURA	Edificio Pacific Trade Center local.106	2400000 - 2400001	ROLDANILLO	Cr 7 # 6 - 07	2294001-2294000
BUGA	Cr 12 # 4 - 40	2360001-2360004	TULLUA	Cl 27 # 26 - 60 Edificio 302	2339999-2339998
CAICEDONIA	Cr 14 # 10 - 60	2164000-2164455	YOTOCO	Cr 6 # 6 - 75	2524411-2524000
CARTAGO	Cl 12 # 2 - 28	2130000-2137063	ZARZAL	Cl 11 # 10 - 39	2208002-2208004
EL CERRITO	Cl 5 # 10 - 71	2570000-2570826			

7.1.4. PROCESOS DE EVALUACIÓN

JAG
11
41



Te conecta a lo que quieres.

El Comité de Auditoría de la Junta Directiva, es el máximo órgano responsable del seguimiento al cumplimiento del proceso de ética y de cumplimiento. Existe un Comité Ético conformado por el Gerente de la compañía, jefe de Control Interno, el Coordinador de Talento Humano y jefe Jurídico. En los casos que lo ameriten, participan otros representantes; En este espacio se analizan los casos presentados y se recomiendan acciones administrativas, siempre en cumplimiento de la directriz y el compromiso de cero tolerancia a los hechos de fraude o corrupción y la transparencia y acceso a la información. Anualmente el revisor fiscal realiza auditorías que incluyen el sistema de gestión sobre las denuncias, el proceso de prevención de fraude y anticorrupción.

7.1.5. MECANISMOS DE PREVENCIÓN

La entidad se propone realizar conversatorios, charlas, talleres y capacitaciones a los empleados en los temas de ética, cumplimiento, transparencia y acceso a la información.

Por otro lado, la Empresa adopta el código de ética, documento que se encuentra compartido en disco publico de calidad, el cual pretende generar una conciencia en los trabajadores sobre los comportamientos aceptados o no en la organización.

PLAN DE ACCION PARA ADOPTAR LA POLITICA DE MECANISMOS DE PREVENCIÓN

Fase	No.	Actividades	Meta de Producto	Cantidad	Indicadores	Recursos Asignados	Responsable	Cronograma											
								Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic			
Directivo	1	Conversatorios, charlas, talleres y capacitaciones a los empleados en los temas de ética, cumplimiento, transparencia y acceso a la información.	Socializar y formar los funcionarios en los temas de la actividad.	1	Formatos control de asistencia.	SO	Control Interno-comercial-planeación	X											

7.1.6. CASOS DE DISCRIMINACIÓN

Dentro de los casos y dilemas atendidos por la Unidad de Ética y Cumplimiento, no se evidenciaron temáticas que hayan tenido relación con algún tipo de discriminación al interior de la empresa; de igual forma, la Oficina de Control Disciplinario no adelantó procesos relacionados con este tipo de conductas en el periodo reportado.

Todos los directivos, delegados o empleados de la ERT y sus filiales que sospechen o conozcan alguna infracción de esta Política o de esta legislación y normativa deberán notificarlo al Director de Conformidad de ERT, a otros recursos indicados a continuación o mediante las "Líneas directas para cuestiones éticas" confidenciales y anónimas. Cualquier incumplimiento de esta Política o esta legislación puede acarrear medidas disciplinarias por parte de la compañía, incluido el despido del infractor. Los servicios de auditoría corporativos de la ERT supervisarán y revisarán periódicamente el cumplimiento por parte de los empleados de esta Política, los procedimientos, y la legislación y normativa relacionados.



Te conecta a lo que quieres.

7.2. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

La estrategia antitrámites busca facilitar el acceso y acercamiento de los ciudadanos a los servicios que brinda la entidad, a través de la racionalización de los trámites, es decir, la simplificación, la estandarización y optimización de éstos.

Esta estrategia es liderada por la Contraloría Delegada para la Participación Ciudadana, para lo cual convocó a mesas de trabajo a todas las áreas comprometidas en ella. De las mesas de trabajo realizadas, surgen las actividades y compromisos de cada una de las dependencias que harán efectivas las acciones de esta estrategia.

En la vigencia 2016 se prevé actividades como la publicación en la página WEB: los derechos y deberes de los usuarios de que trata la Resolución 3066 de 2011, el procedimiento de interponer un PQR.

PLAN DE ACCION PARA ADOPTAR LA POLITICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Fase	No.	Actividades	Meta del Producto	Cantidad	Indicadores	Recursos Asignados	Responsable	Cronograma											
								Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic			
Apoyo	1	Derechos y deberes de los usuarios de que trata la Resolución 3066 de 2011, el procedimiento para interponer un PQR.	Publicación en página WEB	1	Registro WEB	\$0	Servicios telemáticos	X											

7.3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.

La Rendición de Cuentas es un proceso permanente y una relación de doble vía entre el gobierno, los ciudadanos y los actores interesados en los resultados y en la gestión pública.

Esta estrategia se crea con el objeto de mantener a la ciudadanía informada de las actuaciones de la Administración y ejercer su control social. La rendición de cuentas debe ser un proceso permanente, abierto, transparente y de amplia difusión. En nuestra institución esta estrategia está liderada por la Oficina de Comunicaciones y Publicaciones.

Los lineamientos que la entidad debe tener presentes para un adecuado ejercicio de rendición de cuentas se relacionan con el acceso a la información, la posibilidad de interacción con la ciudadanía y el desarrollo de acciones que refuercen los comportamientos de los servidores públicos hacia la rendición de cuentas.



Te conecta a lo que quieres.

Como punto de partida con la publicación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano así como los informes de seguimiento se continuará con la publicación de la información en el sitio WEB con el fin de rendir cuentas a la ciudadanía sobre la gestión institucional, la realización de dos canales de interacción con la ciudadanía que permitan la rendición de cuentas de la entidad, el diseño de una estrategia para realizar la rendición de cuentas a la ciudadanía y partes interesadas y la promoción de la Ética y la moralidad de lo público al interior y exterior de la ERT.

Es así como la ERT pone a disposición de los ciudadanos información y documentación sobre avances y resultados de su gestión, así como la apertura de canales de comunicación que permiten una interlocución directa con los ciudadanos.

PLAN DE ACCION PARA ADOPTAR LA POLITICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Fase	No.	Actividades	Meta del Producto	Cantidad	Indicadores	Recursos Asignados	Responsable	Cronograma											
								Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic			
Apoyo	1	Información y documentación sobre avances y resultados de la gestión.	Publicación en pagina WEB	1	Registro WEB	\$ 0	Servicios telemáticos		X										

7.4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

El buen gobierno requiere de condiciones que democratizen la sociedad, la gestión pública y el control institucional. Para generar tales condiciones, el Plan enfoca como objetivo último de la democratización el lograr la moralización y la transparencia.

Estas estrategias se fundamentan en tres ámbitos: diálogo con los ciudadanos, información pública y Gobierno en Línea; En tal sentido y en cumplimiento de las disposiciones de la Ley 1474 de 2011, para facilitar el acceso a los trámites y servicios brindados por la ERT a sus usuarios, se llevarán a cabo un conjunto de acciones durante el año 2014 que permitirán contar con mecanismos y herramientas que faciliten la comunicación entre el ciudadano y la entidad.

Estas acciones, articuladas con la estrategia de Gobierno en Línea y nuestro PQR permitirán avanzar en el propósito de hacer más eficiente su gestión y afianzar la confianza y credibilidad de la ciudadanía hacia la institución.

El objetivo es dar trámite y respuesta de manera oportuna y efectiva a las solicitudes presentadas por la ciudadanía, mediante la puesta en marcha de una estrategia que conjugan las TICS con la cultura de atención al ciudadano.



Te conecta a lo que quieres.

En relación con este componente, para la atención al ciudadano durante el 2016, se continuará con el plan de capacitación y sensibilización para los servidores públicos, el desarrollo de funcionalidades en línea, la adaptación del sitio WEB con contenido de información actualizada y la adecuación de la infraestructura física de la entidad.

Para el 2016, las actividades como mecanismos para el mejoramiento de la atención al ciudadano son: garantizar el funcionamiento de los canales para la participación ciudadana, divulgar las acciones de la ERT para promover la transparencia y lucha contra la corrupción, ejecutar acciones que promuevan la seguridad de la información, afianzar la cultura del servicio al ciudadano en los servidores públicos mediante acciones de capacitación, elaborar diagnóstico y presupuesto sobre las necesidades de adecuación de las sedes de la ERT que no cuentan con las condiciones requeridas para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores, dotar de los muebles y equipos de oficina necesarios para el mejoramiento de la atención Ciudadana.

PLAN DE ACCION PARA ADOPTAR LA POLITICA DE ATENCION AL CIUDADANO

Fase	No.	Actividades	Meta del Producto	Cantidad	Indicadores	Recursos Asignados	Responsable	Cronograma											
								Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic			
Directivo	1	Seguimiento trimestral de los PQR y semestral de atención al ciudadano, como acción de autocontrol y evaluación en comité gerencia.	Atención al ciudadano y PQR.	3	informe de gestión de PQR - informe atención al ciudadano	\$ 0	comercial y control interno	X				X			X				
Directivo Cadena De Valor Apoyo	2	Aplicar los correctivos a nivel de las áreas respectivas, como respuesta a la estadística y evaluación condensado en un plan de mejoramiento con los involucrados	realizar plan de mejoramiento	3	acciones cumplidas/acciones proyectadas	\$ 0	Responsables de proceso	X				X			X				
Cadena de Valor Apoyo	3	afianzar la cultura del servicio al ciudadano en los servidores públicos mediante acciones de capacitación	capacitación	1	Formatos control de asistencia.	\$ 0	Comercial y Recurso Humano							X					

7.4.1. QUINTO COMPONENTE: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.

El derecho de acceso a la información es una herramienta esencial para que el ciudadano a través de su uso haga valer sus derechos frente al estado, siendo éste un derecho fundamental, el cual promueve la transparencia de las instituciones públicas y fomenta la participación ciudadana en la toma de decisiones.



Te conecta a lo que quieres.

Hay dos aspectos del derecho al acceso a la información:

Transparencia Proactiva: Es la obligación de los organismos públicos de publicar y dar a conocer la información sobre sus actividades, presupuestos y políticas;

Transparencia Reactiva: Es el derecho de los ciudadanos de solicitar a los funcionarios públicos cualquier tipo de información y el derecho a recibir una respuesta documentada y satisfactoria.

Con base en las consideraciones anteriores y en los Principios básicos del derecho de acceso a la información, articulados con las estrategias de Gobierno en Línea (GEL) del segundo componente, se propende la adopción de políticas claras para cumplir con la gestión de solicitudes de información y la publicación de la información sobre las funciones, responsabilidades, gastos, lo relacionado con la transparencia y eficiencia en los procesos de contratación y aquella información trascendente.

PLAN DE ACCION PARA ADOPTAR LA POLITICA DE TRANSPARENCIA Y A LA ACCESO INFORMACIÓN

Fase	No.	Actividades	Meta del Producto	Cantidad	Indicadores	Recursos Asignados	Responsable	Cronograma											
								Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic			
Directivo	1	Capacitar al personal en materia de transparencia y acceso a la información pública	Personal capacitado	1	Formato de control de asistencia	\$ 0	Comercial y Recurso Humano Control Interno Jefatura Jurídica							X					
	2	Definición y registro de la información clasificada y reservada por la entidad	Clasificación de la Información	1	Informe de clasificación	\$ 0	Jefatura Jurídica Gerencia		X										
	3	Autoevaluación de la aplicación de la Ley 1712 de 2014	Aplicación de la norma	1	Actualización del normograma	\$ 0	Jefatura Jurídica		X										
	4	Seguimiento y cumplimiento al plan de gestión documental (Físico-Magnético)	Inventario y trazabilidad de los archivos	1	Informe de inventario	\$ 0	Secretario General Recursos Humanos Logística	X											