FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: CENS SA ESP

Vigencia: 2016

Fecha de publicación: 31 de marzo de 2016

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente	**Actividades**		**Meta o producto**	**Responsable**	**Fecha programada**
Subcomponente 1 Política de Administración de Riesgos	1.1	Construcción de una política de "cero tolerancia frente al fraude, la corrupción y el soborno".	Política construida	Gestión Integral de Riesgos - CENS	30-Ene-2016
	1.2	Aprobación y adopción de la política de "cero tolerancia frente al fraude, la corrupción y el soborno".	Política aprobada	Gerencia General	11-Feb-2016
	1.3	Publicación de la política de "cero tolerancia frente al fraude, la corrupción y el soborno".	Publicación de la política	Gestión Integral de Riesgos - CENS	31-Mar-2016
	1.4	Adopción de lineamientos asociados a la política de "cero tolerancia frente al fraude, la corrupción y el soborno".	Lineamientos adoptados	Gestión Integral de Riesgos - CENS	30-Jun-2016
Subcomponente 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Identificación de factores internos y externos susceptibles de materializar practicas fraudulentas, de corrupción o de soborno.	Factores internos y externos identificados	Gestión Integral de Riesgos - CENS	29-Ene-2016
	2.2	Valoración de los riesgos identificados, determinando la probabilidad de materialización y sus consecuencias o impactos.	Riesgos valorados	Gestión Integral de Riesgos - CENS	05-Feb-2016
	2.3	Construcción de la matriz de riesgos de corrupción, establecimiento de controles, responsables y plan de acción.	Matriz de riesgos construida	Gestión Integral de Riesgos - CENS	05-Feb-2016
	2.4	Aprobación y adopción del mapa de riesgos de corrupción.	Mapa de riesgos aprobado	Grupo Primario de Gerencia	28-Mar-2016
Subcomponente 3 Consulta y divulgación	3.1	Socialización de la matriz preliminar de riesgos de corrupción ante el equipo directivo.	Socialización de la matriz de riesgos	Gestión Integral de Riesgos - CENS	08-Feb-2016
	3.2	Publicación de la matriz de riesgos de corrupción.	Matriz publicada	Planificación y Gestión T&D	31-Mar-2016
Subcomponente 4 Monitoreo y revisión	4.1	Identificación de riesgos emergentes y monitoreo a la efectividad y eficiencia de los controles.	Actualización del mapa de riesgos de corrupción	Gestión Integral de Riesgos - CENS	30-Sep-2016
Subcomponente 5 Seguimiento	5.1	Seguimiento cuatrimestral al mapa de riesgos de corrupción de CENS.	Informe de avance	Auditoría	17-May-2016 14-Sep-2016 16-Ene-2017

FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Nombre de la entidad:	CENS SA ESP
Sector Administrativo:	Servicios Publicos Domiciliarios
Departamento:	Norte de Santander, Cesar y Bolivar
Municipio:	40 municipios de Norte de Santander, 6 municipios del Cesar y 1 municipio de Bolivar

Orden:	Municipal
Año Vigencia:	2016

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano									
Componente 2: Estrategia de racionalización de trámites									
N°	**NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMINTO**	**TIPO DE RACIONALIZACIÓN**	**ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN**	**SITUACIÓN ACTUAL**	**DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO**	**BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD**	**DEPENDENCIA RESPONSABLE**	**FECHA REALIZACIÓN**	
								INICIO dd/mm/aa	**FIN dd/mm/aa**
1	Conexión a los servicios públicos	Administrativa Tecnologico	Optimización del trámite	Los procesos y procedimientos de CENS no están totalmente homologados con los del Grupo Empresarial EPM.	Homologación de los procesos y procedimientos asociados a la Gestión Comercial con el propósito de identificar oportunidades de racionalización de trámites.	Disminución de tiempos y costos en las solicitudes de conexión del servicio.	Gestión Comercial	01-Ene-2016	31-Dic-2016
2	Todos los trámites	Administrativa Tecnologico	Diagnóstico del estado actual	Se requiere elaborar un diagnóstico de la complejidad de los trámites actuales.	Identificación de oportunidades de racionalización de trámites.	Disminución de tiempos y costos en los trámites.	Gestión Comercial	01-Ene-2016	31-Dic-2016
INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN (CADENAS DE TRÁMITES - VENTANILLAS ÚNICAS)									
1	Todos los trámites	Administrativa Tecnologico	Diagnóstico del estado actual	Se requiere elaborar un diagnóstico de la complejidad de los trámites actuales.	Identificación de oportunidades de racionalización de trámites.	Disminución de tiempos y costos en los trámites.	Gestión Comercial	01-Ene-2016	31-Dic-2016

FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: CENS SA ESP

Vigencia: 2016

Fecha de publicación: 31 de marzo de 2016

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 3: Rendición de cuentas					
Subcomponente	**Actividades**		**Meta o producto**	**Responsable**	**Fecha programada**
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Elaborar el Informe de Sostenibilidad 2015.	Informe elaborado	Responsabilidad Social Empresarial	31-Mar-2016
	1.2	Publicar información asociada con la gestión empresarial a través de medios propios de CENS.	Publicación por los medios propios de la empresa.	Comunicaciones Responsabilidad Social Empresarial	31-Dic-2016
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Realizar un encuentro con proveedores y contratistas.	Un encuentro	Unidad Suministro y Soporte Administrativo	31-Dic-2016
	2.2	Realizar encuentro comunitario.	Un encuentro	Mercadeo y Educación al Cliente	31-Dic-2016
	2.3	Realizar un encuentro con accionistas.	Un encuentro	Gerencia General Responsabilidad Social Empresarial	31-Mar-2016
	2.4	Realizar un encuentro con asociaciones, gremios y entes gubernamentales.	Un encuentro	Comunicaciones Responsabilidad Social Empresarial	31-Dic-2016
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Fortalecer las capacidades de los líderes comunitarios y actores estrategicos del territorio incorporando líneas temáticas que le permitan gestionar su participación de forma proactiva ante CENS.	Una capacitación	Mercadeo y Educación al Cliente	31-Dic-2016
	3.2	Realizar capacitaciones en RSE para trabajadores.	Una capacitación	Responsabilidad Social Empresarial	31-Dic-2016
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Realizar evaluación de satisfacción de cada rendición de cuentas.	100% de los encuentros de rendición de cuentas evaluados	Comunicaciones Unidad Suministro y Soporte Administrativo Gerencia General Mercadeo y Educación al Cliente Responsabilidad Social Empresarial	31-Dic-2016
	4.2	Realizar encuentro con voceros y vocales de control.	Dos encuentros	Mercadeo y Educación al Cliente	31-Dic-2016

FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: CENS SA ESP

Vigencia: 2016

Fecha publicación: 31 de marzo de 2016

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 4: Atención al ciudadano					
Subcomponente	**Actividades**		**Meta o producto**	**Responsable**	**Fecha programada**
Subcomponente 1 Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	1.1	Diagnóstico del estado actual del componente para la formulación de acciones que fortalezcan el nivel de importacia e institucionalidad del tema.	Diagnóstico realizado	Gestión Comercial	31-Dic-2016
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Implementación de kioscos de consulta en la Oficina de Atención al Usuario.	Kiosco instalado	Canales Presenciales	31-Dic-2016
	2.2	Implementación del servicio de Contac Center.	Cronograma de implementación	Canales Presenciales	30-Sep-2016
	2.3	Estudio de viabilidad para implantar el recaudo en línea.	Estudio realizado	Facturación	30-Sep-2016
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1	Fortalecer el conocimiento del personal adscrito al equipo de trabajo Canales Presenciales en temas de Atención al Usuario.	Personal capacitado	Canales Presenciales	31-Dic-2016
	3.2	Fortalecer el conocimiento del personal adscrito al equipo de trabajo Atención Clientes en temas éticos, técnicos, regulatorios, normativos y gestión de PQRs.	Cronograma de capacitación	Atención Clientes	31-Dic-2016
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Homologación de los procesos asociados con la gestión comercial.	Cronograma de homologación	Gestión Comercial	31-Dic-2016
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Capacitación a los usuarios sobre el manejo del consumo, el conocimiento básico de la tarifa y los demás componentes de la factura.	Usuarios capacitados	Facturación	31-Dic-2016

FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: CENS SA ESP

Vigencia: 2016

Fecha publicación: 31 de marzo de 2016

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						
Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información						
Subcomponente	**Actividades**		**Meta o producto**	**Indicador**	**Responsable**	**Fecha programada**
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Implementar un mecanismo para recopilar y estructurar la información producida en CENS, de acuerdo con lo establecido por la Ley 1712/2014 "Transparencia y Derecho de Acceso a la Información Pública".	Mecanismo implementado	Porcentaje de avance	Secretaría General	30-Sep-2015
	1.2	Publicación de información sobre "estructura", de acuerdo con lo establecido en la Ley 1712/2014, Art 9.	Información de estructura publicada	Porcentaje de avance	Secretaría General	30-Sep-2015
	1.3	Publicación de información sobre "Procedimiento, Servicios y Funcionamiento", de acuerdo con lo establecido en la Ley 1712/2014, Art 11.	Información sobre procedimientos publicado	Porcentaje de avance	Servicios Corporativos	30-Sep-2015
	1.4	Publicación Informe de Sostenibilidad.	Informe publicado	Uno	Planificación y Gestión T&D	30-Jun-2016
	1.5	Publicación de información relacionada con la Ley 1474/2011 "Plan Anticorrupción".	Información publicada	Porcentaje de avance	Planificación y Gestión T&D	31-Mar-2016
	1.6	Publicación de información relacionada con la Ley 1474/2011 "Plan de Compra y Contratación".	Información publicada	Porcentaje de avance	Suministro y Soporte Administrativo	31-Mar-2016
	1.7	Publicación de información relacionada con el Decreto 2573/2014 "Estrategia de Gobierno en Línea"	Porcentaje de avance del cronograma de implementación	Porcentaje de avance	Comunicaciones	31-Dic-2018
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Publicar información relacionada con el avance en la implementación de las acciones contenidas en el componente 4 "Atención al Ciudadano" del Plan Anticorrupción.	Información publicada	Porcentaje de avance	Planificación y Gestión T&D	31-Dic-2016
Subcomponente 3 Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Elaboración y publicación del "Registro o Inventario de Activos de Información".	Información publicada	Uno	Planificación y Gestión T&D	31-Mar-2016
	3.2	Elaboración y publicación del "Esquema de Publicación de Información".	Información publicada	Uno	Planificación y Gestión T&D	31-Mar-2016
	3.3	Elaboración y publicación del "Índice de Información Clasificada y Reservada".	Información publicada	Uno	Planificación y Gestión T&D	31-Mar-2016
Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1	Adecuación de mecanismos de acceso a espacios físicos de la organización para población en situación de discapacidad.	Espacios físicos adecuados	Porcentaje de avance	Suministro y Soporte Administrativo	31-Dic-2016
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Implementar un mecanismo que permita realizar seguimiento a las solicitudes de acceso a la información pública recibidas.	Mecanismo de seguimiento implementado	Uno	Planificación y Gestión T&D	31-Dic-2016

FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: CENS SA ESP

Vigencia: 2016

Fecha publicación: 31 de marzo de 2016

Plan Anticorrupción y de Atención al Cludadano					
Componente 6: Otras Iniciativas					
Subcomponente	**Actividades**		**Meta o producto**	**Responsable**	**Fecha programada**
Subcomponente 1 Estrategias encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, la transparencia y la eficiencia en el uso de recursos.	1.1	Elaboración y divulgación de un Código de Ética Empresarial que actue cómo marco normativo orientador del quehacer de la organización hacia la ética para mantener estandares de excelencia y transparencia que impulsen la productividad de los negocios.	Código de Ética implementado	Secretaría General	30-Ene-2014