



EMSER E.S.P.

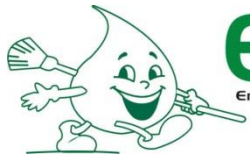
Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado
y Aseo del Líbano - Tolima
NIT: 890.703.733-7

"LÍBANO..... TODOS GANAMOS"

Entidad:	Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Líbano - Tolima
Vigencia:	2017
Fecha de Publicación:	Diciembre 31 de 2017
Componente:	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano
Objetivo:	Realizar seguimiento a la elaboración y Publicación Plan anticorrupción y Atención al Ciudadano con corte a 31 de Diciembre de 2017
	Seguimiento 3 OCI
	Fecha Seguimiento: Diciembre 31 de 2017

Componente	Proceso/Objetivo	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	Observaciones
1-Mapa de Riesgos de Corrupción.	Compra y Suministros	Falta de codificación en los Bienes Muebles, elementos de Oficina, Herramienta, Maquinaria y equipos Software y Hardware.	Actividad no realizada.	Responsables: Dirección Administrativa Financiera y Comercial, Dirección Técnica y Planeacion, Recursos Físicos.
Financiero	Proceso de Giros bancarios por error involuntario.	Corroborar estrictamente el nombre del tercero, su identificación, para poder realizar el giro.	Se detecta el hallazgo se contacta la persona y se realiza el giro. Como puede suceder todo lo contrario.	Dirección Administrativa Financiera y Comercial.
	Demora en la elaboración de las cuentas de pago, medir los tiempos de entrega de las Dotaciones administrativas y	Elaboración del Manual de procedimientos, estableciendo claramente los procedimientos y puntos de control,	No se ha realizado el Manual de Procedimientos y puntos de control.	Dirección Administrativa Financiera y Comercial.





EMSER E.S.P.

Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado
y Aseo del Líbano - Tolima
NIT: 890.703.733-7

"LÍBANO.....TODOS GANAMOS"

	<i>Operativas.</i>	<i>definición de responsabilidades.</i>		
	<i>El Plan Anualizado de Caja, que el ingreso este acorde con el PAC que se maneja.</i>	<i>Comportamiento puntal en el manejo del PAC.</i>	<i>Se verifica puntualmente por la jefe de presupuesto existe equilibrio presupuestal.</i>	<i>Dirección Administrativa Financiera y Comercial. Presupuesto.</i>
	<i>El libro de cuentas de pago se lleva en Físico.</i>	<i>En el Libro Radicador de cuentas de pago se debe sistematizar.</i>	<i>No se ha realizado la Sistematización en el Libro Radicador de cuentas de pago para control presupuestal.</i>	<i>Dirección Administrativa Financiera y Comercial. Presupuesto.</i>
	<i>El no manejo del Manejo integrado contable de la Nómina.</i>	<i>Manejar el Paquete Integrado completo o Software contable.</i>	<i>No se ha concurrido al nuevo software que maneje todo el paquete integrado de la EMSER E.S.P</i>	<i>Dirección Administrativa Financiera y Comercial. Presupuesto. Contabilidad.</i>
<i>Obras Públicas de Acueducto y Alcantarillado.</i>	<i>Planear el tiempo de duración de los trabajos de Fontanería.</i>	<i>Llevar una hoja de ruta de tiempos controlados por cada persona a realizar.</i>	<i>No se lleva una hoja de ruta de tiempo en los trabajos de Fontanería.</i>	<i>Coordinador de Grupo de Redes.</i>
<i>Comercial-Operativo</i>	<i>Elaboración de reconexiones, acometidas y cambios en la Red de distribución no autorizada por la empresa, con el fin de favorecer a terceros u obtener</i>	<i>Planeacion y seguimiento a las tareas asignadas al grupo de fontanería.</i>	<i>Se les informa las funciones y tareas a realizar por parte del coordinador de grupo de redes y aseo.</i>	<i>Coordinador de Grupo de Redes.</i>

Calle 4 Carrera 13 Esquina Piso 2 - Líbano Tolima - Código Postal: 731014

Teléfono: (098) 2564347 - Telefax: (098) 2561211

Linea Emergencias: 3102006133 - contacto@emseresp.com

www.emseresp.com



Si reciclamos y ahorramos.....todos ganamos.



EMSER E.S.P.

Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado
y Aseo del Líbano - Tolima
NIT: 890.703.733-7

"LÍBANO.....TODOS GANAMOS"

		<i>un beneficio económico.</i>			
<i>Desarrollo Organizacional</i>		<i>Contratación de personal sin el lleno de los requisitos y experiencia establecida dentro del Manual específico de funciones y de competencias laborales.</i>	<i>Realizar procesos de Selección de personal donde prime el mérito, el conocimiento y la experiencia sobre cualquier otra consideración, con certificación de Competencias Laborales.</i>	<i>Se le s realiza la inducción por parte de la oficina de recursos humanos.</i>	<i>Gerencia y Recursos Humanos.</i>
<i>Gestión Documental.</i>		<i>Sistema de gestión Documental, sin tener en cuenta los criterios Técnicos de archivos contemplados en la Ley 594 del 2000 y sus decretos reglamentarios.</i>	<i>Generar procesos de capacitación permanente al personal de archivos y funcionarios en general.</i>	<i>Se debe establecer el cargo de planta del archivo documental, dando cumplimiento al Manual de Funciones.</i>	<i>Gerencia Dirección Administrativa, Financiera y Comercial Dirección Técnica y Planeacion, Sistemas de Información.</i>
RACIONALIZACION DE TRAMITES:		<i>Creación de Herramientas tecnológicas que le permiten a la comunidad usuaria acceder ágilmente a la información y los trámites mediante el aprovechamiento de las TIC.</i>	<i>Actualización permanente en la página WEB. De los Programas y Proyectos de la Emser E.S.P.</i>	<i>Se actualiza permanentemente en la página WEB, los Planes, Programas y proyectos de la Emser E.S.P</i>	<i>Sistemas y dependencias que suministran u originen la información.</i>
		<i>Sensibilizar a los usuarios y funcionarios de la EMSER E.S.P, el uso de las tecnologías mediante Programas en la</i>	<i>Actualización permanente de los programas y Proyectos en la Pantalla virtual de la EMSER</i>	<i>Se dio a conocer el tema del aumento en las tarifas de Acueducto,</i>	<i>Oficina de Sistemas</i>

Calle 4 Carrera 13 Esquina Piso 2 - Líbano Tolima - Código Postal: 731014

Teléfono: (098) 2564347 - Telefax: (098) 2561211

Línea Emergencias: 3102006133 - contacto@emseresp.com

www.emseresp.com



Si reciclamos y ahorramos.....todos ganamos.



EMSER E.S.P.

Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado
y Aseo del Líbano - Tolima
NIT: 890.703.733-7

"LÍBANO.....TODOS GANAMOS"

	<i>Pantalla virtual en el área de P,Q,R.</i>	<i>E.S.P.</i>	<i>Alcantarillado y Aseo. La cual quedo reglamentada por la Resolución No. 750 de 2016.</i>	
	<i>Dirección Administrativa, Financiera y Comercial.</i>	<i>Reducción del tiempo de duración del trámite.</i> <i>Reducción de pasos en la realización de los tramites Dar a conocer al usuario el punto de atención donde puede realizar los tramites</i>	<i>Los pasos de los procedimientos están controlados, pero faltan documentarlos con el Manual de procedimientos.</i>	<i>Dirección Administrativa Financiera y Comercial.</i>
RENDICION DE CUENTAS	<i>Comunicaciones y Responsabilidad Social Delegado Alta Dirección.</i>	<i>Dar a conocer de funciones de la EMSER E.S.P, los criterios que se deben tener en cuenta para generar información que se va a brindar a la Comunidad relacionada con la gestión de la Empresa.</i>	<i>Al respaldo de la facturación anuncios referentes al cobro por tarifas, factores de subsidios y contribuciones vigentes para los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.</i>	<i>Sistemas de Información.</i>
	<i>Oficina de Planeacion, Delegada de la Alta Dirección</i>	<i>Programar y realizar jornadas al interior de la</i>		<i>Dirección Técnica y Planeacion.</i>

Calle 4 Carrera 13 Esquina Piso 2 - Líbano Tolima - Código Postal: 731014

Teléfono: (098) 2564347 - Telefax: (098) 2561211

Linea Emergencias: 3102006133 - contacto@emseresp.com

www.emseresp.com



Si reciclamos y ahorramos.....todos ganamos.



EMSER E.S.P.

Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado
y Aseo del Líbano - Tolima
NIT: 890.703.733-7

"LÍBANO.....TODOS GANAMOS"

		<i>Empresa relacionada con la Cultura de rendición de cuentas.</i>	
<i>Equipo Humano encabezado por el Gerente.</i>	<i>Presentar a la Comunidad en general a través del Programa Emser en su Barrio, las inquietudes y dudas de los usuarios.</i>	<i>Se realizaron dos jornadas a la comunidad del Barrio Pablo VI y Ramon María Arana.</i>	<i>Equipo de Trabajo Alta Dirección</i>
<i>Jefe de Control Interno</i>	<i>Programar y realizar auditorías sobre el cumplimiento de las acciones planteadas para el desarrollo de la política de rendición de cuentas. Dar a conocer el Resultado de la auditoria a los funcionarios responsables de liderar el proceso de rendición de cuentas.</i>	<i>Auditoria interna parcial de la Relación de Gastos Lubricantes y Mantenimiento a Vehículos. Seguimiento y verificación de la Proyección de cartera año 2017. Auditoria Interna Parcial de Presupuesto y Contabilidad.</i>	<i>Jefe Oficina de Control Interno</i>
<i>Sistemas de Información</i>	<i>Fortalecer los sistemas de información, que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.</i>	<i>Compra de cinco equipos de cómputo y dos pantallas. Una para sala de juntas y otra para P,Q,R.</i>	<i>Área Sistemas</i>
<i>Jefe Grupo área P,Q,R.</i>	<i>Implementar mecanismos para revisar la</i>	<i>Se revisa y actualiza la</i>	<i>Área P,Q,R</i>

Calle 4 Carrera 13 Esquina Piso 2 - Líbano Tolima - Código Postal: 731014

Teléfono: (098) 2564347 - Telefax: (098) 2561211

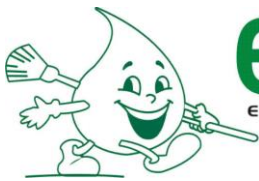
Línea Emergencias: 3102006133 - contacto@emseresp.com

www.emseresp.com



2016 - 2019

Si reciclamos y ahorramos.....todos ganamos.



EMSER E.S.P.

Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado
y Aseo del Líbano - Tolima
NIT: 890.703.733-7

"LÍBANO.....TODOS GANAMOS"

		<i>consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de los diferentes canales de atención.</i>	<i>información a través de la facturación. Información que se entrega por la ventanilla única.</i>	
ATENCION AL CLIENTE	<i>Jefe de Grupo de Atención al Cliente.</i>	<i>Establecer indicadores para medir el desempeño de los canales de atención, los tiempos de espera, tiempo de atención y cantidad de ciudadanos atendidos.</i>	<i>Son dos funcionarios en P,Q,R donde la atención es oportuna y rápida.</i>	<i>Área P,Q, R.</i>
	<i>Jefe de Talento Humano</i>	<i>Fortalecer los procesos de selección del personal basados en competencias orientadas al servicio.</i>	<i>Se maneja el programa de inducción.</i>	<i>Jefe Talento Humano.</i>
	<i>Jefe de atención al Cliente</i>	<i>Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites y otros procedimientos administrativos.</i>	<i>La documentación de los procesos internos nos están documentados del área de P,Q,R.</i>	<i>Jefe de atención al cliente Jefe de atención al cliente.</i>
	<i>Jefe de atención al cliente</i>	<i>Elaborar periódicamente informes de PQR para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.</i>	<i>Seguimiento y evaluación sobre el Plan de Micromedición, en el tema de frenados, puenteados, opacos y en mal estado.</i>	<i>Jefe grupo de atención al cliente.</i>
	<i>Dirección Técnica y Planeación</i>	<i>Política de cero papel,</i>	<i>Se aplica en el sistema</i>	<i>Dirección Técnica</i>

Calle 4 Carrera 13 Esquina Piso 2 - Líbano Tolima - Código Postal: 731014

Teléfono: (098) 2564347 - Telefax: (098) 2561211

Línea Emergencias: 3102006133 - contacto@emseresp.com

www.emseresp.com



Si reciclamos y ahorramos..... todos ganamos.



EMSER E.S.P.

Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado
y Aseo del Líbano - Tolima
NIT: 890.703.733-7

"LÍBANO.....TODOS GANAMOS"

	y Dirección administrativa, financiera y comercial.	incentivar a los usuarios para enviar la factura de cobro al correo electrónico del usuario.	para bajar la factura en la plataforma. Con el código del usuario.	y Planeación y Dirección administrativa, financiera y comercial
MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION.	Área de Sistemas y Dirección Técnica y Planeación	Publicar la información sobre contratación pública	Se publica en la Página WEB de la EMSER E.S.P	Área de Sistemas y Dirección Técnica y Planeación
	Área de Sistemas	Publicar información mínima obligatoria sobre estructura orgánica servicios y funcionamiento de la EMSER E.S.P	Se publican las actividades programadas por la entidad.	Área de Sistemas.
	Dirección Administrativa, Financiera y Comercial con la Asesoría de la Dirección Técnica y Planeación.	Generar las políticas de operación para la implementación del registro o inventario de activos de información.	Se aplica en el programa GCI.	Dirección Administrativa, Financiera y Comercial con la Asesoría de la Dirección Técnica y Planeación.
	Dirección Administrativo Financiero y Comercial, Responsable Gestión Documental, Coordinación Dirección Técnica y Planeación.	Articular los instrumentos de gestión de información con los lineamientos del Programa de Gestión Documental, debe ser identificada, gestionada y clasificada, organizada y conservada de acuerdo con los procedimientos, lineamientos valoración y	Falta crear de planta el funcionario de archivo documental. No se ha realizado la Tabla de valoración y retención documental. Se realizaron dos reuniones del Comité de Archivo.	Dirección Administrativo Financiero y Comercial, Responsable Gestión Documental, Coordinación Dirección Técnica y Planeación.

Calle 4 Carrera 13 Esquina Piso 2 - Líbano Tolima - Código Postal: 731014

Teléfono: (098) 2564347 - Telefax: (098) 2561211

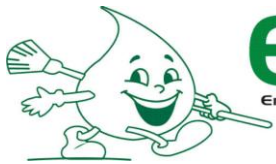
Línea Emergencias: 3102006133 - contacto@emseresp.com

www.emseresp.com



2016 - 2019

Si reciclamos y ahorramos..... todos ganamos.



EMSER E.S.P.

Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado
y Aseo del Líbano - Tolima
NIT: 890.703.733-7

"LÍBANO.....TODOS GANAMOS"

		<i>tiempos definidos en el programa de Gestión documental.</i>		
Entidad:	<i>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Líbano - Tolima</i>			
Vigencia:	<i>2017</i>			
Fecha de Publicación:	<i>Diciembre 31 de 2017</i>			
Componente:	<i>Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano</i>			
Objetivo:	<i>Realizar seguimiento a la elaboración y Publicación Plan anticorrupción y Atención al Ciudadano con corte a 31 de Diciembre de 2017</i>			
<i>Fecha Seguimiento: Diciembre 31 de 2017</i>				
<i>Seguimiento a la Estrategia</i>		<i>Cargo: Jefe Oficina de Control Interno Nombre: German Augusto Saavedra Rodríguez Firma:</i>		

Calle 4 Carrera 13 Esquina Piso 2 - Líbano Tolima - Código Postal: 731014

Teléfono: (098) 2564347 - Telefax: (098) 2561211

Línea Emergencias: 3102006133 - contacto@emseresp.com

www.emseresp.com



Si reciclamos y ahorramos.....todos ganamos.