

 PLAZA MAYOR MEDELLÍN <small>CONVENCIONES Y EXPOSICIONES</small>	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código	PL-DE 02
		Fecha de Emisión	
		Fecha de Actualización	00/00/0000
		Versión	0.0
		Página 1 de 10	

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA LA VIGENCIA 2021.

1. PROPÓSITO:

Contar con un Plan de Acción Anticorrupción que garantice el actuar transparente en los procesos de la entidad; así mismo, generar los medios para el acceso de la información a los públicos de interés.

2. FUNDAMENTOS:

Este documento se elaboró teniendo en cuenta la normatividad vigente: el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción, y el decreto 124 del 26 de enero de 2016 y aplicando las recomendaciones del documento "*estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano*" de la Presidencia de la República.

3. RESPONSABLES:

La Alta Dirección es responsable que este documento sea un instrumento de gestión, por tanto, su contenido corresponde a la estrategia definida, a los objetivos estratégicos y plan de acción 2021.

- **Construcción:** La Dirección de Planeación es la responsable del diseño, consolidación y acompañamiento a la ejecución del plan anticorrupción. Así mismo, debe generar lineamientos para su promoción y divulgación al interior y exterior de la Entidad.
- **Ejecución:** Los responsables de las acciones deben ejecutar las actividades estipuladas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en los plazos establecidos.
- **Seguimiento:** La Dirección de Auditoría le corresponde adelantar la verificación de la elaboración, publicación y ejecución del plan.

4. OBJETIVO GENERAL:

Establecer lineamientos con el fin de fortalecer en Plaza Mayor una cultura de transparencia y autocontrol, generando relaciones de confianza con nuestros accionistas, socios, clientes, proveedores y visitantes para construir relaciones que perduren en el tiempo.

 PLAZA MAYOR MEDELLÍN <small>CONVENCIÓNES Y EXPOSICIONES</small>	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código	PL-DE 02
		Fecha de Emisión	
		Fecha de Actualización	00/00/0000
		Versión	0.0
		Página 2 de 10	

5. GLOSARIO:

Riesgo: posibilidad de que suceda algo que tendrá un impacto sobre los objetivos. Se mide en términos de probabilidad e impacto.

Riesgo de corrupción: posibilidad de que, por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad, y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.

Riesgos asociados a la corrupción: riesgos a través de los cuales se materializa el riesgo de corrupción, éstos son: reputacional, legal, operativo y contagio, entre otros.

6. COMPONENTE 1 - GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN:

6.1 Identificación de los riesgos:

El proceso de identificación y evaluación de los riesgos de corrupción y LAFT se realizó basado en la Política de Administración de Riesgos de Plaza Mayor.

Matriz de riesgos de corrupción:

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO		RIESGO RESIDUAL		
DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	Nº	IMPACTO	PROBABILIDAD	NIVEL DE RIESGO
Malversación y jineteeo de fondos: Inadecuado manejo de recursos financieros de la Entidad y de los recursos en administración.	R1	Mayor	Imposible	Alto
Conflicto de interés: Manipulación u omisión de información que reste objetividad en los actos o toma de decisiones para beneficio propio o de terceros	R2	Mayor	Probable	Alto
Tráfico de influencias, clientelismo: Utilizar el cargo para obtener favores o tratamiento preferencial de terceros o grupos de interés.	R3	Mayor	Probable	Extremo

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código	PL-DE 02
		Fecha de Emisión	
		Fecha de Actualización	00/00/0000
		Versión	0.0
		Página 3 de 10	

Matriz de riesgos de LAFT:

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO		RIESGO RESIDUAL		
DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	Nº	IMPACTO	PROBABILIDAD	NIVEL DE RIESGO
Vinculación de contrapartes con antecedentes de LA/FT	R1	Mayor	Probable	Extremo
Vinculación de un cliente con antecedentes de LA/FT a través de un Operador Logístico	R2	Moderado	Probable	Alto
Operaciones de lavado de activos y contrabando a través de Zona Franca Transitoria	R3	Mayor	Imposible	Alto

6.2. Actividades específicas:

Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
1. Seguimiento a los riesgos de cada proceso, generando alertas en caso de materialización de un riesgo y evaluación de causas de dicha materialización.	Informe de seguimiento a matrices de riesgos y controles. (formulación de nuevos controles, en caso de ser necesario)	Líderes de los procesos y Analista de riesgos	Enero –Diciembre
2. Monitorear la matriz de riesgos de corrupción y LAFT y verificar la efectividad del control. (observación) de la de matriz de riesgos no se ha realizado monitoreo.	Informe de Monitoreo	Analista de riesgos	Enero –Diciembre
3. Realizar pruebas a los controles estipulados en la matriz de riesgos de corrupción y de LAFT para evaluar su efectividad.	Informe de evaluación	Analista de Auditoría	Enero –Diciembre


 PLAZA MAYOR MEDELLÍN <small>CONVENCIÓNES Y EXPOSICIONES</small>	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código	PL-DE 02
		Fecha de Emisión	
		Fecha de Actualización	00/00/0000
		Versión	0.0
		Página 4 de 10	

4.	Divulgar y comunicar a los colaboradores el plan anticorrupción 2021.	Socialización del Plan Anticorrupción.	Analista de riesgos	Marzo – Junio Septiembre - Diciembre
6.	Consolidar los componentes del Manual de Buen Gobierno Corporativo.	Informe de seguimiento	Secretario General	Diciembre

7. COMPONENTE 2 - RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES:

Con el fin de implementar acciones de racionalización de trámites encaminadas a reducir procesos internos, costos para clientes y proveedores, y a generar esquemas no presenciales como el uso de correo electrónico, internet y página web; Plaza Mayor define las siguientes actividades para este componente:

Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
1. Proyecto de sistematización y mejora de los procesos de Gestión Documental.	Referenciamiento	Gerencia Administrativa y Financiera - CAD	Febrero de 2021
	Contrato	Gerencia Administrativa y Financiera - CAD	Febrero de 2021
	Programa específico de normalización de formas y formularios electrónicos	Gerencia Administrativa y Financiera - CAD, Dirección de Planeación y Gestión Tic.	Marzo a Mayo de 2021

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código	PL-DE 02
		Fecha de Emisión	
		Fecha de Actualización	00/00/0000
		Versión	0.0
		Página 5 de 10	

Proyecto de sistematización y mejora de los procesos de Gestión Documental.	Programa específico de gestión de documentos electrónicos	Gerencia Administrativa y Financiera - CAD, TIC, Secretaría General.	Mayo a Septiembre de 2021
	Instrumento archivísticos de esquema de publicación de información.	Gerencia Administrativa y Financiera - CAD, Dirección de Planeación, Gestión Tic, Auditoría, Mercadeo y Comunicaciones.	Junio a julio de 2021
	Programa específico de conservación de documentos y preservación digital.	Gerencia Administrativa y Financiera - CAD, y Gestión Tic.	Abril a junio de 2021

8. COMPONENTE 3 - RENDICIÓN DE CUENTAS:

La entidad establece las siguientes actividades con el fin de informar, explicar y dar a conocer los resultados de su gestión a los públicos de interés y a los organismos de control:

	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
1.	Atender los requerimientos externos a Entes de Control	Requerimientos de entes de control atendidos.	Dirección de Auditoría	Fechas de auditorías regulares.
2.	Rendir oportunamente la información a la Contraloría General de Medellín a través del sistema Gestión Transparente.	Informes y formatos descritos en la Resolución 079 del 12 de junio de 2019	Todos los procesos.	Mensual

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código	PL-DE 02
		Fecha de Emisión	
		Fecha de Actualización	00/00/0000
		Versión	0.0
		Página 6 de 10	

3.	Rendir oportunamente a la Contaduría General de la Nación a través del sistema CHIP.	Informes descritos en la resolución 706 del 16 de diciembre de 2016	Coordinación Contable Presupuesto Tesorería Dirección de Auditoría	Trimestral
4.	Presentar oportunamente las declaraciones tributarias a la DIAN a través del sistema MUISCA	Información descrita en el Decreto 2345 de 2019	Analista de Impuestos	Todo el año, dependiendo del tipo de declaración o información a rendir.
5.	Rendir reportes a la UIAF a través del sistema de reporte en línea SIREL	Informes descritos en: Circular Externa 100-00005 del 2014 de la Súper Sociedades. Circular Externa 0170 2002 de la DIAN.	Oficial de Cumplimiento	Trimestral.

9. COMPONENTE 4 - MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO:

Este componente busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de la Entidad, la atención a los públicos de interés y garantizar que el servicio se preste respondiendo a las necesidades y expectativas.

Estas acciones van encaminadas a fortalecer la gestión del servicio al ciudadano y los canales de atención, la formulación de planes de acción y asignación de recursos:

Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
-------------	-----------------	-------------	------------------

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código	PL-DE 02
		Fecha de Emisión	
		Fecha de Actualización	00/00/0000
		Versión	0.0
		Página 7 de 10	

2.	Reportar a la Junta Directiva seguimiento y control al sistema de riesgos de la Entidad.	Informes trimestrales	Oficial de Cumplimiento	Trimestral
3.	Brindar respuesta oportuna a las PQRSFD, incluido los Derechos de Petición.	Indicador de niveles de respuesta a las PQRSFD.	Ejecutiva de servicio al cliente y fidelización Secretaría General	Segunda semana de cada mes
4.	Evaluar la percepción de los clientes externos frente a los servicios ofrecidos a través de encuestas que permitan identificar oportunidades de mejora. (Nuevo modelo de medición).	Obtener una calificación de 4,6 en la encuesta de satisfacción de eventos.	Ejecutiva de servicio al cliente y fidelización	Segunda semana de cada mes
5.	Envío de boletín informativo a los diferentes grupos de interés de la entidad	Boletín virtual	Directora de Comunicaciones y Mercadeo	Envío mensual a partir de febrero
6.	Implementación de Chat empresarial	Gestión de solicitud de clientes externos por chat	Ejecutiva de Servicio al Cliente	Mayo - Junio
7.	Implementación de CRM integrando la estrategia comercial, de Marketing y Servicio al Cliente.	Cambio de Layout	Ejecutiva de Servicio al Cliente	Abril
8.	Actualización de información a la ciudadanía en página web	Actualizar sitio web	Directora de Comunicaciones y Mercadeo	Junio y diciembre
9.	Continuar con el diseño de la política de desarrollo de proveedores	- Política de Desarrollo de Proveedores.	Coordinador de Compras	Mayo - Septiembre
10.	Validación y Socialización de Manual de Compras Sostenibles.	Entrega de Manual de Compras Sostenibles y Evidencia de socialización.	Coordinador de Compras	Mayo- Septiembre

 PLAZA MAYOR MEDELLÍN <small>CONVENCIÓNES Y EXPOSICIONES</small>	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código	PL-DE 02
		Fecha de Emisión	
		Fecha de Actualización	00/00/0000
		Versión	0.0
		Página 8 de 10	

11.	Fortalecer los procesos de selección de Plaza Mayor.	Actualizar el procedimiento Selección de personal.	Coordinación de Talento Humano	Abril- Septiembre
12.	Capacitaciones a colaboradores de la Entidad en Cultura de Servicio al ciudadano fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio.	Evidencia de capacitaciones	Coordinación de Talento Humano y Gestión Jurídica	Segundo Semestre 2021

10. COMPONENTE 5 - MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN:

Este componente recoge los lineamientos para garantizar el derecho fundamental de acceso a la información pública debidamente regulado. En tal sentido, Plaza Mayor incluye en su Plan Anticorrupción acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública, tanto en su gestión administrativa como en sus grupos de interés.

Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
1.	Velar por la publicación y divulgación de la información mínima obligatoria de la entidad en página web.	Cumplimiento de la Ley de Transparencia	Dirección de Planeación Dirección de Auditoría. Apoyo: Líderes de procesos	Trimestral

11. COMPONENTE 6 - INICIATIVAS ADICIONALES:

Con el fin de fomentar la integridad, la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, Plaza Mayor establece la siguiente iniciativa que permite fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción:

Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
1.	Aprobación y socialización a todos los grupos de interés sobre la existencia y relevancia del Código de Conducta y	Evidencias de Socializaciones y divulgaciones	Secretaría General Comité de Ética Mercadeo y	Abril -Agosto.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código	PL-DE 02
		Fecha de Emisión	
		Fecha de Actualización	00/00/0000
		Versión	0.0
		Página 9 de 10	

	Ética de la Entidad.		Comunicaciones	
2.	Diseño de Plan de contingencia y continuidad, con el fin de evaluar la efectividad de las medidas adoptadas y mejorar la documentación de situaciones que pueden presentarse y las medidas de mitigación del Plan de Contingencia y Continuidad.	Plan de contingencia y continuidad probado y documentado	Auxiliar Seguridad y Salud en el trabajo – Dirección de Planeación.	Mayo

12. SEGUIMIENTO:

El seguimiento al Plan Anticorrupción es realizado por la Dirección de Auditoría con una periodicidad cuatrimestral, y se publicará el correspondiente informe a los 10 días hábiles siguientes al corte, así:

Seguimiento	Corte	Publicación
Primero	Del 1 de enero al 30 de abril	10 primeros días hábiles de mayo
Segundo	Del 1 de mayo al 31 de agosto	10 primeros días hábiles de septiembre
Tercero	1 de septiembre al 31 de diciembre	10 primeros días hábiles de enero del año siguiente

El nivel de cumplimiento de las actividades plasmadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, será medido en términos de porcentaje con respecto al cronograma planteado de cada responsable:

- De 0 a 59% corresponde a la zona baja (color rojo).
- De 60% a 79% zona media (color amarillo).
- De 80% a 100% zona alta (color verde).

13. AJUSTES Y MODIFICACIONES:

Después de la publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, durante el respectivo año de vigencia por parte de la Dirección de Planeación, los cambios introducidos deberán ser motivados, justificados e informados a la Dirección de Auditoría; se dejarán por escrito y se publicarán en la página web de la entidad.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código	PL-DE 02
		Fecha de Emisión	
		Fecha de Actualización	00/00/0000
		Versión	0.0
		Página 10 de 10	

14. SANCIONES

Constituye **falta disciplinaria grave** el incumplimiento de la implementación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, por tanto, se remitirán dichos informes a la Secretaría General para darle el trámite correspondiente; de conformidad con el artículo 81 de la ley 1474 de 2011.