PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA LA VIGENCIA 2020.

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 2020.

- **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 Auditoria 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.

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	N°	IMPACTO	PROBABILIDAD	NIVEL DE RIESGO
Malversación y jineteo 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

Matriz de riesgos de LAFT:

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO		RIESGO RESIDUAL		
DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	N°	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	Seguimiento trimestral
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	Trimestral
3.	Realizar pruebas a los controles estipulados en la matriz de riesgos de corrupción y de LAFT para evaluar su	Informe de evaluación	Analista de Auditoría y Analista de riesgos	Trimestral

	efectividad.			
4.	Divulgar y comunicar a los colaboradores el plan anticorrupción 2020.	Socialización del Plan Anticorrupción.	Analista de riesgos	Todo el año
5	Documentación de buenas prácticas al interior del proceso de talento humano. como herramienta que ayuda a mitigar la materialización del riesgo. La información sería consolidada desde el Sistema de Gestión de la Calidad, con el apoyo de Talento humano y compartida con los líderes de procesos.	Documento de buenas practicas	Dirección de Planeación y Coordinación de Talento Humano y líderes de procesos.	Junio – 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.	Disminuir en días y en costos los trámites y permisos para la realización de eventos en la ciudad de Medellín.	Disminución en Días y costos	Dirección de Planeación	Diciembre

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	Según solicitud
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	Todas las áreas	Según solicitud
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	Según solicitud
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	Según solicitud

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 Supersociedades. 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
1.	Fortalecer la importancia de la línea ética en la entidad.	Actas del Comité de Ética	Analista de riesgos	Todo el año
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	Todo el año
4.	Evaluar la percepción de los clientes externos frente a los servicios ofrecidos a través de encuestas que permitan identificar oportunidades de mejora.	Obtener una calificación de 4,6 en la encuesta de satisfacción de eventos.	Ejecutiva de servicio al cliente y fidelización	Trimestral
5.	Continuar la implementación de la política de desarrollo de proveedores en temas claves y estratégicos de la Entidad	– Informe de resultados obtenidos	Dirección Administrativa	Diciembre
6	Implementación y Socialización del mapa de experiencia de atención a grupos de interés.	Mapa de experiencia de atención a grupos de interés.	Directora de Comunicaciones y Mercadeo y Ejecutiva de Servicio al Cliente y Fidelización.	Diciembre
7	Elaborar el Protocolo de atención de PQRSF. (flujograma de esta actividad).	Documento del protocolo de atención de PQRSF.	Directora de Comunicaciones y Mercadeo y Ejecutiva de Servicio al Cliente y Fidelización.	Diciembre
8.	Implementar e incorporar en el plan de formación 2020, temas relacionados con Servicio.	Plan de formación	Coordinación de Talento Humano	Diseño del plan: Primer semestre Implementación: Todo el año

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	Líder: Dirección de Planeación 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.	Divulgar y socializar a todos los grupos de interés la existencia y relevancia del Comité de ética de la Entidad, como también temas relacionados tales como: buenas prácticas y conductas éticas, valores y principios corporativos.	Actas de los Comités de Ética realizados e informes y actas de las socializaciones y divulgaciones	Comité de ética y Analista de riesgos	Mensual
2.	Realizar pruebas 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	Analista de riesgos	Marzo y Julio

12. SEGUIMIENTO:

El seguimiento al Plan Anticorrupción es realizado por la Dirección de Auditoria 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.

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.

15. CONTROL DE CAMBIOS

Cambios realizados en la versión: 1.0	
Fecha del cambio: 03/09/2020	
Ítem del cambio	Cambio realizado
6.2	Actividades específicas: Se cambia la redacción de la actividad agregando "y compartida con los

	líderes de procesos”
9	Componente 4: Actividad 6: • Implementación y socialización del mapa de experiencia de atención a grupos de interés se separa la actividad correspondiente a protocolo de atención PQRSF y se añade como nueva actividad • Se agrega la actividad: Elaborar el protocolo de atención PQRSF (Flujograma de esta actividad)