 <b>PLAZA MAYOR</b> MEDELLÍN CONVENCIONES Y EXPOSICIONES	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código	PL-DE 02
		Fecha de Emisión	09/07/2018
		Fecha de Actualización	31/01/2023
		Versión	5.0
		Página 1 de 10	

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA LA VIGENCIA 2023.

### 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 20323

- **Construcción:** La Unidad de Cumplimiento 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.

 <b>PLAZA MAYOR</b> <b>MEDELLÍN</b> CONVENCIONES Y EXPOSICIONES	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código	PL-DE 02
		Fecha de Emisión	09/07/2018
		Fecha de Actualización	31/01/2023
		Versión	5.0
		Página 1 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 Sagriflact se realizó basado en la Política de Administración de Riesgos de Plaza Mayor.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano				
Componente 1: Gestión de Riesgos de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción				
Subcomponente/Procesos	Actividades	Meta	Responsable	Fecha programada
Subcomponente proceso 1 Política de Administración de Riesgos	1.1 Política de Administración de Riesgos.	Política Gestión Integral de Riesgos para Plaza Mayor. La Política aprobada, tiene un desarrollo a través lineamientos y metodologías para para la Gestión Integral de Riesgos que tienen como referente estándares normativos y mejores prácticas; con estos elementos se busca unificar criterios y mecanismos para realizar la gestión de riesgos en la entidad de manera integral en los diferentes niveles gestión contribuyendo al logro de los objetivos planteados en el direccionamiento estratégico.	Junta Directiva	Aprobada el 30 de septiembre de 2022 Acta N° 579 Junta Directiva
Subcomponente proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1 Publicación del Mapa de Riesgos de Corrupción en la página Web de Plaza Mayor Medellín S.A.	Mapa de Riesgos de Corrupción publicado en la página Web de Plaza Mayor S.A.	Unidad de Cumplimiento	Febrero de 2023
Subcomponente proceso 3 Consulta y divulgación	3.1 Divulgación del Mapa de Riesgos de Corrupción a los públicos de interés de	Divulgación por medio de capacitación y campañas educativas y publicación en la página Web de la Empresa.	Unidad de Cumplimiento Dirección de Auditoría y Riesgos	Cuatrimestre 1

 <b>PLAZA MAYOR MEDELLÍN</b> CONVENCIONES Y EXPOSICIONES	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		Código	PL-DE 02
			Fecha de Emisión	09/07/2018
			Fecha de Actualización	31/01/2023
			Versión	5.0
			Página 1 de 10	

		Plaza Mayor Medellín S.A.			
	3.2	Presentación ante el Comité de Auditoría, Finanzas y Riesgos.	Divulgación del Mapa de Riesgos de Corrupción.	Unidad de Cumplimiento Dirección de Auditoría y Riesgos	Cuatrimestre 1
Subcomponente proceso 4 Monitoreo y revisión	4.1	Informes de Seguimiento y monitoreo a riesgos de corrupción asociados al SGR y de todos los niveles - Matriz de Riesgos de corrupción actualizada y publicada.	Informes cuatrimestrales.	Unidad de Cumplimiento Dirección de Auditoría y Riesgos	Cuatrimestre 1 Cuatrimestre 2 Cuatrimestre 3
Subcomponente proceso 5 Seguimiento	5.1	Auditorías internas, evaluaciones y seguimientos.	Informes cuatrimestrales.	Dirección de Auditoría y Riesgos	De acuerdo con la agenda del Comité de Auditoría 2023

## 7. COMPONENTE 2 – RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

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:

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 2: Racionalización de Trámites					
Subcomponente/Procesos	Actividades		Meta	Responsable	Fecha programada
Subcomponente proceso 1	1.1	Identificación de trámites.	Inventario de trámites en el sistema. Establecer tipos de trámites según su clasificación, tiempos.	Secretaría General Unidad de Cumplimiento Dirección de Comunicaciones	Cuatrimestre 1
Subcomponente proceso 2	2.1	Priorización de trámites.	Cronograma de actividades (Estrategias de Racionalización).	Unidad de Cumplimiento Dirección de Comunicaciones CAD Coordinador TIC	Cuatrimestre 1

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		Código	PL-DE 02
			Fecha de Emisión	09/07/2018
			Fecha de Actualización	31/01/2023
			Versión	5.0
			Página 1 de 10	

Subcomponente proceso 3	3.1	Racionalización de trámites.	Trámites Optimizados.	Unidad de Cumplimiento Dirección de Comunicaciones CAD Coordinador TIC	Cuatrimestre 2
Subcomponente proceso 4	4.1	Interoperabilidad.	Cadena de trámites - Servicio al cliente.	Secretaría General Dirección de Comunicaciones TIC	Cuatrimestre 3

## 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:

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 3: Rendición de cuentas					
Subcomponente/Procesos	Actividades		Meta	Responsable	Fecha programada
	1.1	Elaborar Informe de Gestión 2022.	Informe Publicado en la página WEB de Plaza Mayor Medellín S.A.	Dirección de Comunicaciones Todos los procesos	Cuatrimestre 1
	1.2	Organización y preparación Asamblea General de Accionistas.	Realización Asamblea General de Accionistas.	Alta Gerencia Dirección de Comunicaciones Todos los procesos	Cuatrimestre 1

Subcomponente Proceso 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible - Dialogo de doble vía y sus organizaciones	1.3	Rendición de cuentas con públicos de interés.	Acompañar evento público de rendición pública de cuentas del Conglomerado Público.	Dirección de Planeación Dirección de Comunicaciones Todos los procesos	Cuatrimestre 4
	14.	Divulgación de los resultados a los colaboradores de Plaza Mayor Medellín S.A.	Reuniones, campañas, boletines, para la socialización de los resultados del año 2022.	Alta Gerencia Dirección de Comunicaciones	Cuatrimestre 1
	1.5	Publicar en redes sociales mensajes con información que den cuenta de los resultados alcanzados por Plaza Mayor Medellín S.A. en sus programas y proyectos.	Pautas realizadas.	Dirección de Comunicaciones	Permanente

## 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:

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano				
Componente 4: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano				
Subcomponente/Procesos	Actividades	Meta	Responsable	Fecha programada
Subcomponente proceso 1 Estructura Administrativa	1.1 Análisis de información de los Grupos de valor caracterizados que demanden la oferta institucional a través de PQRSF.	Procedimiento de atención al cliente para la atención de PQRSF y demás solicitudes.	Unidad de Cumplimiento Dirección de Comunicaciones (Ejecutiva de Relacionamiento y satisfacción al cliente)	Cuatrimestre 2

 <b>PLAZA MAYOR</b> <b>MEDELLÍN</b> <small>CONVENCIONES Y EXPOSICIONES</small>	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código	PL-DE 02
		Fecha de Emisión	09/07/2018
		Fecha de Actualización	31/01/2023
		Versión	5.0
Página 1 de 10			

Subcomponente proceso 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Procesos, procedimientos y protocolo de atención al ciudadano.	Procesos y procedimientos actualizados.	Unidad de Cumplimiento Dirección de Comunicaciones (Ejecutiva de Relacionamento y satisfacción al cliente) Dirección de Planeación y Desarrollo Organizacional	Cuatrimestre 2
	2.2	Acceso a la información: Publicar información relevante en materia de Atención al Ciudadano.  Trámites y servicios. Contactos y protocolos de atención al ciudadano.	Documentación publicada en la página web de Plaza Mayor Medellín S.A.	Unidad de Cumplimiento Dirección de Comunicaciones (Ejecutiva de Relacionamento y satisfacción al cliente) Dirección de Planeación y Desarrollo Organizacional	Cuatrimestre 2
	2.3	Análisis de la viabilidad para la consulta de radicados	Procedencia para la implementación del servicio de consulta.	Secretaría General TIC	Cuatrimestre 2
Subcomponente proceso 3 Talento Humano	3.1	Estructurar un plan integral de Capacitación a nivel Institucional, para mejorar la cultura de servicio al cliente.	Capacitaciones realizadas en temas de servicio al cliente.	Dirección de Talento Humano Dirección de Comunicaciones Unidad de Cumplimiento	Cuatrimestre 2
Subcomponente proceso 4 Normativo y Procedimental	4.1	Documentación de procedimientos para la atención de PQRSF.	Publicaciones de los documentos en el sistema gestión de calidad.	Unidad de Cumplimiento Dirección de Comunicaciones	Cuatrimestre 2
	4.2	Elaborar Informes.	Estadísticas mensuales.	Dirección de Comunicaciones	Permanente
	5.1	Seguimiento y satisfacción del cliente en relación con los trámites y servicios que presta la entidad.	Encuestas de satisfacción.	Dirección de Comunicaciones	Permanente

 <b>PLAZA MAYOR</b> <b>MEDELLÍN</b> CONVENCIONES Y EXPOSICIONES	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código	PL-DE 02
		Fecha de Emisión	09/07/2018
		Fecha de Actualización	31/01/2023
		Versión	5.0
		Página 1 de 10	

## 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.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 5: Transparencia y acceso a la información					
Subcomponente/Procesos	Actividades	Meta	Responsable	Fecha programada	
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Análisis de viabilidad de la implementación portal del Estado Colombiano <a href="http://www.datos.gov.co">www.datos.gov.co</a> - Gobierno Digital.	Propuesta Proyecto	TIC Dirección de Comunicaciones	Cuatrimestre 2
	1.2	Mantener disponible para consulta la información requerida por la Ley 1712 de 2014 y la Resolución 1519 de 2020 en los formatos de fácil acceso a la transparencia y acceso a la información.	Actualización información en los términos de la Ley 1712 de 2014.	Dirección de Comunicaciones TIC	Permanente
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Brindar respuesta a las solicitudes de acceso a la información acogiendo las directrices del Decreto 1081 de 2015.	Gestionar las solicitudes acordes con el Decreto 1081 de 2015 de acuerdo a sus principios y estándares.	Unidad de Cumplimiento Dirección de Comunicaciones (Ejecutiva de Relacionamiento y satisfacción al cliente)	Permanente
Subcomponente 3 Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Revisión y actualización cuatrimestral, en la página Web de Plaza Mayor Medellín S.A., los instrumentos para la gestión de la información definida por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 1519 de 2020.	Información actualizada y publicada en la página Web.	Unidad de Cumplimiento Dirección de Comunicaciones (Ejecutiva de Relacionamiento y satisfacción al cliente)	Cuatrimestre 1 Cuatrimestre 2 Cuatrimestre 3

 <b>PLAZA MAYOR</b> <b>MEDELLÍN</b> <small>CONVENCIONES Y EXPOSICIONES</small>	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		Código	PL-DE 02
			Fecha de Emisión	09/07/2018
			Fecha de Actualización	31/01/2023
			Versión	5.0
			Página 1 de 10	


Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Diagnóstico para la viabilidad de aplicación de la NTC 5854 en el sitio web de Plaza Mayor Medellín articulado con el Decreto 1519 de 2020.	Informe de viabilidad.	TIC	Cuatrimestre 2
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Publicar Informe de solicitudes de acceso a la información recibida en el cuatrimestre.	Generar Informe de las solicitudes de acceso a la información recibidas en el cuatrimestre.	Dirección de Comunicaciones	Cuatrimestre 1 Cuatrimestre 2 Cuatrimestre 3

## 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:

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 6: Iniciativas Adicionales					
Subcomponente/Procesos	Actividades	Meta	Responsable	Fecha programada	
Iniciativas Adicionales Ética y conflicto de interés	1.1	Elaboración del Programa de Transparencia y Ética Empresarial.	Adopción del Programa de Transparencia y Ética Empresarial.	Junta Directiva	Cuatrimestre 2
	1.2	Jornadas de sensibilización a los servidores y contratistas de la entidad sobre el Programa de Transparencia y Ética Empresarial	Reuniones, campañas, boletines.	Unidad de Cumplimiento Dirección de Talento Humano Dirección de Comunicaciones	Cuatrimestre 2
	1.3	Realizar una campaña en temas relacionados con la prevención de conflicto de interés en la Entidad.	Reuniones, campañas, boletines.	Unidad de Talento Humano Dirección de Talento Humano	Cuatrimestre 2



	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código	PL-DE 02
		Fecha de Emisión	09/07/2018
		Fecha de Actualización	31/01/2023
		Versión	5.0
		Página 1 de 10	

## 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 Unidad de Cumplimiento, 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.