



ASOCIACIÓN CABLE AÉREO MANIZALES



FO007 V1.0

MEMORANDO

Fecha: 14 de Junio de 2017
De: Vivian Lorena García Londoño
Líder de Planeación
Para: José Ignacio Vásquez Villegas
Asesor de Control Interno
Asunto: Publicación de modificaciones al cronograma de Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Cordial Saludo:

De la manera más cordial me permito compartir con usted los cambios al cronograma de algunos componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano toda vez que el proceso de Planeación de la Asociación Cable Aéreo Manizales se encuentra en fase de construcción y afianzamiento por lo tanto se presentan continuamente cambios y modificaciones en actividades del proceso, en el documento adjunto relaciono los cambios al cronograma para su respectiva aprobación, esto con el fin de dar cumplimiento de manera oportuna y eficaz a los cinco componentes del Plan.

VIVIAN LORENA GARCIA LONDOÑO
Líder de Planeación
Asociación Cable Aéreo Manizales

PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

2.3	Construir participativamente el Mapa de Riesgos de Corrupción	Matriz de Riesgos de Corrupción por Proceso	Líderes de los Procesos	15/07/2017
2.4	Consolidar el Mapa de Riesgos de Corrupción ACAM	Mapa de Riesgos de Corrupción ACAM 2017	Líder de Planeación	21/07/2017
2.5	Aprobar Mapa de Riesgos de Corrupción ACAM	Mapa de Riesgos de Corrupción ACAM 2017 aprobado /Acta Comité	Comité Coordinador de Control Interno	28/07/2017
3.4	Difundir la Política de Administración de Riesgo ACAM y Mapa de Riesgos de Corrupción ACAM 2016 para conocimiento y control al interior de la entidad	Correos Electrónicos/ Comunicaciones Internas/Redes Sociales	Asistente de Comunicaciones	20/06/2017-30/07/2017
3.4	Publicar y Difundir los Informes de Seguimiento del Mapa de Riesgos de Corrupción ACAM en los periodos establecidos	Informes de Seguimiento del Mapa de Riesgos de Corrupción ACAM 2016 Publicados, Correos Electrónicos y Comunicaciones Internas	Ingeniero de Sistemas / Jefe de Control Interno	30/06/2017 31/08/2017 31/12/2017

PÓLITICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

5.1	Definir Procedimiento de actuación ante casos de corrupción	Procedimiento para casos de corrupción	Analista Jurídica	28/07/2017
6.1	Definir Políticas de manejo de información de denuncias de casos de corrupción	Política de manejo de Información para denunciantes de corrupción	Comité Coordinador de Control Interno	28/07/2017
6.2	Socializar con actores internos y externos el Procedimiento para casos de corrupción y la Política de manejo de Información para denunciantes de corrupción	Procedimiento para casos de corrupción y la Política de manejo de Información para denunciantes de corrupción divulgados	Líder de Planeación	/08/2017
7.1	Construir programa de incentivos y recompensas para denunciantes de casos de corrupción (Actores Internos y Externos)	Programa de incentivos por denuncias de corrupción	Comité Coordinador de Control Interno	28/07/2017

8.1	Actualizar el Código de Ética de la ACAM	Código de Ética actualizado	Líder de Planeación / Líderes de Procesos	30/08/2017
8.2	Socializar el Código de Ética actualizado a los funcionarios de la entidad	Código de Ética divulgado	Líder de Planeación/Asistente de Comunicaciones	15/09/2017
8.3	Publicar el Código de Ética de la ACAM en la Página Web	Código de Ética de la ACAM publicado	Ingeniero de Sistemas	15-30/11/2017

--	--	--	--	--

11.1	Definir formato de recolección de información de casos de corrupción	Formato de recolección de información de casos de corrupción	Líder de Planeación/Asistente de Comunicaciones	28/07/2017
------	--	--	---	------------

12.1	Incluir en el informe de Rendición de Cuentas, las estrategias de lucha contra la corrupción de la ACAM	Informe de avance de las estrategias de lucha contra la corrupción de la ACAM	Líder de Planeación	30/09/2017
12.2	Incluir en los informes de Gestión los avances de las estrategias de lucha contra la corrupción			
13.1	Crear Guía para la definición de Riesgos de Corrupción	Guía para la definición de Riesgos de Corrupción	Líder de Planeación	30/09/2017
13.2	Crear Guía para la definición de Controles a los Riesgos de Corrupción	Guía para la definición de Controles a los Riesgos de Corrupción		
13.3	Analizar y Aprobar la Guía para la definición de Riesgos de Corrupción y la Guía para la definición de Controles a los Riesgos de Corrupción	Guía para la definición de Riesgos de Corrupción y la Guía para la definición de Controles a los Riesgos de Corrupción Aprobada	Comité Coordinador de Control Interno	10/10/2017

TERCER COMPONENTE RENDICIÓN DE CUENTAS

3.1.4	Socializar y hacer visible la información a los grupos de interés	Información de interés divulgada: Correos Electrónicos, Página Web, Redes Sociales	Asistente de Comunicaciones /Ingeniero de Sistemas	30/06/2017
-------	---	--	--	------------

CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

1.1	Definir la el Equipo que lidere el proceso de servicio y atención al ciudadano de la ACAM	Responsable(s) del Proceso de servicios y atención al ciudadano	Comité coordinador de Control Interno	05-10/07/2017	
1.2	Aplicar una encuesta de percepción de usuarios en cuanto a la calidad del servicio	Identificar las necesidades de los usuarios y los elementos críticos del servicio que deben ser mejorados	Informe Diagnostico del estado del proceso de servicios y atención al ciudadano	Líder de Planeación/ Asesor Comercial	10-31/07/2017
1.3	Aplicar una encuesta de percepción a los Auxiliares Grado 2 y 3	Identificar aspectos por mejorar frente al servicio al ciudadano		Líder de Planeación/ Asesor de Talento Humano	10-31/07/2017
	Elaborar un Diagnóstico del estado del proceso de atención al ciudadano en la ACAM de acuerdo a la "Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano(Conpes 3785 de 2013)" y de acuerdo a los lineamientos de la metodología "Mejoramiento de los sistemas de servicio al ciudadano "parte integral del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano	Identificar situación actual del proceso de atención al ciudadano brechas de cumplimiento normativo		Líder de Planeación	30/09/2017

1.5	Estructuración del plan de atención al usuario, con el marco de actuación del proceso y su alineación con los objetivos organizacionales, la normatividad aplicable, las actividades a realizar y los recursos disponibles para las mismas.	Plan de Atención al Usuario ACAM	Equipo de Atención al ciudadano	30/09/2017
1.6	Realizar reuniones mensuales para el análisis del desempeño del proceso, con el objetivo de identificar aspectos a ajustar y mejorar	Informes de Seguimiento del Proceso de atención al ciudadano (Comités de seguimiento a Gerencia)	Líder del Planeación Equipo de Atención al ciudadano	Ago-Sep-Oct-Nov-Dic

2.1	Aplicar un autodiagnóstico de las necesidades de ajustes de espacios físicos de atención al ciudadano de acuerdo con a norma "NTC 6047" y al numeral 1.1 de la "Guía para entidades públicas Servicio y Atención Incluyente"	Diagnóstico de necesidades de ajustes de espacios físicos		Equipo de Atención al ciudadano	31/07/2017
2.2	Realizar los ajustes requeridos de acuerdo al "Diagnostico de necesidades de ajustes de espacios físicos"	Espacios Físicos ajustados a la necesidades de atención al ciudadano de la entidad		Equipo de Atención al ciudadano	31/12/2017
2.3	Implementar los instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad a página web de la entidad a la luz de la norma "NTC 5854", "ConVerTic", el numeral 1.2 de la "Guía para entidades públicas servicio y atención incluyente" y "Estrategia de Gobierno en Línea (GEL)"	Protocolo de Servicio al ciudadano para garantizar la accesibilidad a la Página Web de la ACAM	Política de Accesibilidad a canales de atención al usuario ACAM	Comité de las TIC'S	1-10/08/2017

2.4	<p>Implementar los instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad al canal telefónico de la ACAM a la luz del numeral 1.3 de la "Guía para entidades públicas servicio y atención incluyente"</p>	<p>Protocolo de Servicio al ciudadano para garantizar la accesibilidad al canal telefónico de la ACAM</p>		Comité de las TIC'S	1-10/08/2017
2.5	<p>Buscar acercamiento con el Centro de Relevo para la suscripción de convenios</p>	<p>Protocolo de Servicio al ciudadano para garantizar el acceso de personas sordas al canal telefónico de la ACAM</p>		Asistente de Comunicaciones	31/12/2017
2.6	<p>Implementar un sistema de información que permita llevar la trazabilidad de los requerimientos de los ciudadano</p>	Sistema de Información/Base de Datos	Ingeniero de Sistemas	1-10/08/2017	
2.7	<p>Realizar Reuniones para garantizar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de los diferentes canales</p>	Canales de Atención coherentes en información(Comités de Gerencia)	Equipo de Atención al ciudadano	Ago-Sep-Oct-Nov-Dic	

2.8	Establecer indicadores para la medición del desempeño de los canales de atención	Informe consolidado con las estadísticas de tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos	Equipo de Atención al ciudadano	15//09/2017
3.1	Incluir en el Plan Institucional de Capacitación una estrategia para fortalecer y promover el mejoramiento de la atención al ciudadano,	Personal Idóneo y capacitado en atención al Usuario	Líder de Planeación	Julio
3.2	Incluir en el Plan Institucional de Capacitación una estrategia evaluar y establecer un sistema de incentivos para destacar el desempeño del personal en atención al ciudadano			Agosto
3.3	Incluir en el Plan Institucional de Capacitación una estrategia de inclusión de la ACAM			Septiembre

3.2	Evaluar y ajustar de ser necesario el Reglamento interno para la gestión de PQRSD	Procedimiento Interno para la gestión de PQRSD	Equipo de Atención al ciudadano	15/08/2017
3.3	Construir semestralmente un informe PQRSD	Informe de PQRSD	Asistente de Comunicaciones	Ene-Dic
3.4	Construir e implementar una política de protección de datos personales	Política de Protección de Datos Personales	Equipo de Atención al ciudadano	30/08/2017
3.5	Elaborar formatos para recepción de PQRSD	Formatos para la recepción de PQRSD	Comité de Archivo	31/07/2017
3.6	Elaborar y Publicar la Carta del Trato Digno	Cata del Trato Digno Publicada	Líder de Planeación/Asistente de Comunicaciones	31/07/2017

3.7	Caracterización de Usuarios	Informe de Caracterización de Usuarios	Equipo de Atención al ciudadano	31/07/2017
3.8	Aplicar mediciones de percepción Trimestralmente	Informe del análisis de mediciones de percepción del usuario de acuerdo a la atención recibida y accesibilidad a los canales de atención	Asistente de Comunicaciones	Trimestral

QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

1.1	Realizar seguimiento al nivel de implementación de la "Ley 1712 de 2014"	Autodiagnóstico de estado de implementación de la Ley de Transparencia/Matriz de autodiagnóstico diligenciada y analizada	Líder de Planeación	01-15/09/2017
1.3	Hacer seguimiento al Estado de la publicación de información sobre contratación pública	Informe del estado de la publicación de información sobre contratación pública de la ACAM	Analista Jurídica	01-15/09/2017
2.1	Realizar la caracterización de usuarios de los canales virtuales	Instrumento de caracterización	Asistente de Comunicaciones	01-15/09/2017
2.2			Ingeniero de Sistemas	

	Medir la frecuencia de uso de los canales digitales de respuesta al ciudadano, como redes sociales y chats	Informe de frecuencia de canales digitales		31/10/2017 31/12/2017
2.3	Revisar los estándares de contenido y oportunidad de las respuestas de acceso a la información de la ACAM a la luz del "Decreto 1081 de 2015"	Protocolo de respuestas a solicitudes de acceso a la información	Ingeniero de Sistemas/Asistente de Comunicaciones	01-15/10/2017
3.1	Elaborar y aprobar el registro o inventario de activos de información.	Inventario de activos de Información aprobado mediante acto administrativo	Asistente de Comunicaciones	01-15/10/2017
3.2	Publicar el registro o inventario de activos de información en el Link "Transparencia y acceso a la Información" de la Página Web de la ACAM y en el "Portal de Datos Abiertos del Estado Colombiano"	Inventario de activos de Información publicado	Ingeniero de Sistemas	01-15/10/2017
3.5	Elaborar y aprobar el Índice de Información Clasificada y Reservada.	Índice de Información Clasificada y Reservada aprobado mediante acto administrativo	Comité de las TIC'S	01-15/10/2017

3.6	<p>Publicar el Índice de Información Clasificada y Reservada el Link "Transparencia y acceso a la Información" de la Página Web de la ACAM y en el "Portal de Datos Abiertos del Estado Colombiano"</p>	<p>Índice de Información Clasificada y Reservada publicado</p>	<p>Ingeniero de Sistemas</p>	<p>15-30/10/2017</p>
3.7	<p>Articular los instrumentos de gestión de la información con los lineamientos del Programa de Gestión documental de la ACAM</p>	<p>Proceso de Gestión Documental y Gestión de la Información articulados</p>	<p>Comité de las TIC'S/ Comité de Archivo</p>	<p>30/09/2017</p>
3.8	<p>Formulación de los indicadores para el componente de Transparencia y acceso a la Información</p>	<p>Indicadores de Gestión para el componente de Transparencia y acceso a la Información</p>	<p>Líder de Planeación</p>	<p>01-15/10/2017</p>
4.1	<p>Analizar y diagnosticar el estado de implementación Norma</p>	<p>Autodiagnóstico de estado de implementación de la Norma técnica colombiana 5854</p>	<p>Líder de Planeación</p>	<p>30/09/2017</p>

	técnica colombiana 5854 accesibilidad web	accesibilidad web/Matriz de autodiagnóstico diligenciada y analizada		
4.2	Adecuar canales electrónicos de información para personas en condición de discapacidad de acuerdo a lo lineamientos de la "Guía para Entidades Públicas Servicio y Atención Incluyente	Canales electrónicos de información adecuados para personas en condición de discapacidad	Comité de las TIC'S	31/12/2017
5.1	Elaborar informe de solicitudes de acceso a la información	Informe de solicitudes de acceso a la información	Asistente de Comunicaciones	15/11/2017
5.2	Publicar el Informe de solicitudes de acceso a la información	Informe de solicitudes de acceso a la información publicado	Ingeniero de Sistemas	30/11/2017

SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES

1	Realizar una encuesta para consultar con los funcionarios su opinión frente al código actual y evaluar su conocimiento sobre el Código de Ética de la ACAM	Informe y análisis de la encuesta	Asistente de comunicaciones	1-15/11/2017
6	Crear un Link en la Página Web de la ACAM exclusivo para denuncias de corrupción	Código de Ética de la ACAM publicado	Ingeniero de Sistemas	30/11/2017