

	REFINERÍA DE CARTAGENA OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	FECHA: 31 de enero de 2017
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017 REFINERÍA DE CARTAGENA S.A.	VERSIÓN No. 4

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2017

1	INTRODUCCIÓN	2
2	FILOSOFÍA ORGANIZACIONAL.....	4
2.1	MISIÓN	4
2.2	VISIÓN	4
2.3	VALORES Y PRINCIPIOS	4
3	OBJETIVO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN.....	5
3.1	OBJETIVO GENERAL.....	5
3.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
	DIVULGACIÓN	6
3.3	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	6
4	COMPONENTE GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	7
4.1	CONSTRUCCIÓN DEL MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....	7
4.2	CONSULTA Y DIVULGACIÓN.	8
4.3	SOCIALIZACIÓN INTERNA DE LOS CONTROLES DE CUMPLIMIENTO	8
4.4	MONITOREO Y SEGUIMIENTO	8
4.5	SEGUIMIENTO DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN	8
5	COMPONENTE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....	11
5.1	DEFINICIONES	11
5.2	ANÁLISIS PROCESOS Y TRÁMITES DE REFICAR	11
5.3	ACTIVIDADES A EJECUTAR.....	12
6	COMPONENTE RENDICIÓN DE CUENTAS	13
6.1	DEFINICIÓN	13
6.2	ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS	13
7	COMPONENTE MECANISMO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	19
7.1	DIAGNÓSTICO DEL MECANISMO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	19
7.2	FORTALEZAS Y DEBILIDADES	19
7.3	EJECUCIÓN DEL MECANISMO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	19
7.4	ESTATUS DE LAS ACTIVIDADES A EJECUTAR.....	22
8	COMPONENTE MECANISMO PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	23
8.1	DEFINICIÓN	23
8.2	DIAGNÓSTICO ESTADO ACTUAL MECANISMO PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO	23
	A LA INFORMACIÓN	23
8.3	FORTALEZAS Y DEBILIDADES	23
8.4	EJECUCIÓN DEL COMPONENTE MECANISMO PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO	23
	A LA INFORMACIÓN	23
9	INICIATIVAS ADICIONALES.....	27

Revisado por:	Revisado por:
Carlos A. Mora S. Profesional de Gestión de Riesgos	Harvey L. Rodríguez S. Director de Responsabilidad Social Empresarial.

	REFINERÍA DE CARTAGENA OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	FECHA: 31 de enero de 2017
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017 REFINERÍA DE CARTAGENA S.A.	VERSIÓN No. 4

1 INTRODUCCIÓN

Refinería de Cartagena S.A. (“Reficar” o “Sociedad”), promueve la generación de comportamientos éticos y busca construir una cultura en sus principios y valores corporativos. Este es un trabajo dinámico que requiere el compromiso desde la alta dirección, para continuar consolidando una posición de “No Tolerar la Corrupción” bajo ningún escenario.

En Reficar, no se tolera ningún evento de corrupción. Ningún trabajador ni contratista de Reficar debe incurrir en dichos actos. Es deber de todos y cada uno de los trabajadores y/o contratistas prevenir eventos de corrupción, y, en caso de identificar alguna situación, están en la obligación de reportarla inmediatamente a través de los canales de reporte definidos para ello, y establecidos en el procedimiento de denuncias.

En la actualidad, contamos con un Sistema de Control Interno que tiene como objetivo principal proveer una seguridad razonable en relación con la consecución de sus objetivos, eficiencia y eficacia operacional, confiabilidad de su información financiera y su cumplimiento normativo, integrando los principios éticos y su sostenibilidad, el fortalecimiento de la gestión de riesgos, control y gobierno corporativo y la apropiación e identificación de éstos por parte de cada uno de sus funcionarios y grupos de interés.

El Sistema de Control Interno se soporta en una gestión de procesos, la cual articula todos los elementos de la organización, de acuerdo con los marcos conceptuales de COSO, COBIT y La Ley Sarbanes - Oxley. Este proceso se monitorea a través de unos esquemas de control y autocontrol que generan planes de acción y que permiten fortalecer el Sistema de Control Interno al interior de la organización.

Reficar ha implementado un programa anticorrupción soportado en el “Manual de procedimientos para la prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo, anticorrupción, antifraude, conflicto de interés, y Regalos”, el cual se encuentra acorde con los lineamientos de Ecopetrol S.A., y se soporta en los siguientes elementos:

- **Difusión:** Informar a la organización la existencia del programa y fortalecer la percepción de que la corrupción puede ser detectada.
- **Predicar desde el ejemplo:** Generar conciencia colectiva alrededor de la ética y los valores corporativos, desde Presidencia hasta los niveles operativos de la organización.
- **Gestión de Riesgos:** Identificar eventos potenciales que pueden afectar la organización y así administrar el riesgo dentro de su alcance, para proporcionar una seguridad razonable en cuanto al logro de los objetivos estratégicos y de procesos.
- **Formalización:** Definición de políticas, procedimientos, incentivos y sanciones en cumplimiento del programa de prevención.
- **Conducta:** Una clara definición de las actividades que constituyen o no corrupción.

Revisado por:	Revisado por:
Carlos A. Mora S. Profesional de Gestión de Riesgos	Harvey L. Rodríguez S. Director de Responsabilidad Social Empresarial.

 reficar <small>Refinería de Cartagena S.A.</small>	REFINERÍA DE CARTAGENA OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	FECHA: 31 de enero de 2017
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017 REFINERÍA DE CARTAGENA S.A.	VERSIÓN No. 4

- **Monitoreo:** Definir claramente la confidencialidad y responsabilidad de las investigaciones y seguimiento permanente.
- **Comunicación:** Establecer mecanismos de información y reporte de irregularidades (línea de denuncias, políticas de puertas abiertas).

Así mismo, Reficar cuenta con un Código de Ética. Este Código define los principios que orientan las acciones de Reficar y los compromisos de conducta de la empresa, tanto institucional, como de sus trabajadores, enriqueciendo nuestra declaración de probidad y transparencia. Desde su creación, la compañía ha permanecido comprometida con el entendimiento, reconocimiento e identidad con los principios y políticas de la misma, siendo la base, en todos los aspectos, para nuestras relaciones de negocios.

Los altos estándares éticos que rigen el actuar del personal de Reficar, han sido una pieza importante en el crecimiento de la empresa, que desea ser reconocida por sus principios y valores. La base del éxito a largo plazo, es una excelencia ética como consecuencia de aplicar las normas éticas más elevadas de conformidad con lo previsto por el Grupo Empresarial Ecopetrol.

El modelo de prevención y respuesta de Reficar se basa en un conjunto de políticas, procedimientos, herramientas, roles y responsabilidades que fortalecen la cultura organizacional y se integran para prevenir, detectar, disuadir y en general hacer frente a los eventos de fraude y corrupción en el negocio para dar respuesta oportuna a los mismos.

Se tienen identificadas las causas de posibles eventos de fraude, corrupción, lavado de activos y financiación del terrorismo, inherentes a la evaluación de riesgos y controles dentro de los principales procesos de Reficar. Dicha identificación se realiza de manera integrada en cada una de las matrices de procesos de riesgos y controles, para asegurar su operatividad y monitoreo dentro del esquema de procesos de Reficar.

La valoración de los riesgos y la definición de los controles anticorrupción se lleva a cabo con la participación de los dueños de cada proceso, los ejecutores de controles y el acompañamiento de la Gerencia de Control Interno y Cumplimiento de la compañía, entre otros.

En cumplimiento de este modelo, se han logrado los siguientes hitos:

- El Compromiso de la Alta Dirección.
- Aprobación del Manual del Sistema de Autocontrol y Gestión del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo – SARLAFT.
- Implementación y aplicación de las Políticas y del Manual SARLAFT.
- Actualización de políticas para el sistema de autocontrol y gestión del riesgo de LA/FT.

Revisado por:	Revisado por:
Carlos A. Mora S. Profesional de Gestión de Riesgos	Harvey L. Rodríguez S. Director de Responsabilidad Social Empresarial.

 reficar <small>Refinería de Cartagena S.A.</small>	REFINERÍA DE CARTAGENA OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	FECHA: 31 de enero de 2017
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017 REFINERÍA DE CARTAGENA S.A.	VERSIÓN No. 4

- Capacitación y sensibilización a todos los empleados de Reficar.
- Aprobación del procedimiento para la Gestión de Datos Maestros de Terceros.
- Detección, investigación y gestión de la remediación y reporte.
- Reportes a la UIAF.

2 FILOSOFÍA ORGANIZACIONAL

A continuación, se presenta la visión, misión, valores, y principios de Reficar:

2.1 Misión

En Reficar optimizamos la calidad de nuestros productos con seguridad, respondiendo a las necesidades de los clientes y considerando el medio ambiente y el desarrollo socio económico como los ejes fundamentales de la gestión enmarcada dentro de los principios éticos que rigen nuestra conducta. Premiamos la iniciativa y los resultados de los empleados de la compañía que se orienten al logro de las metas.

2.2 Visión

Reficar será la refinería de mayor reconocimiento en la región Caribe por su excelencia en lo operacional, desarrollo sostenible y gente, por su desempeño económico y su interacción con todos los grupos de interés.

2.3 Valores y principios

Reficar se rige por los siguientes valores y principios organizacionales:

2.3.1 Valores

- **Responsabilidad:** Es la obligación moral de hacer el mejor esfuerzo por conseguir los objetivos planeados con un manejo eficiente de los recursos, asegurando el desarrollo sostenible del entorno y el auto cuidado, prevaleciendo el bien común por encima del interés particular.

En Reficar asumimos y aceptamos las consecuencias de los actos inherentes a nuestras funciones, cuidando su impacto en los demás, la organización, la sociedad y el medio ambiente, y preocupándonos por el aprendizaje continuo.

- **Integridad:** Es el valor que reúne nuestros comportamientos visibles y nuestras acciones diarias; lo que nos muestra como personas consistentes porque decimos, pensamos y actuamos de forma coherente en los distintos ámbitos de nuestra vida personal, laboral y empresarial.

Somos creíbles en la medida de nuestra claridad en la gestión, nuestra transparencia en el actuar, nuestro compromiso con la verdad y nuestro rechazo a la corrupción.

- **Respeto:** Es el valor base para la construcción de las relaciones interpersonales, grupales, empresariales y con el entorno que nace de la propia autoestima y del reconocimiento de la existencia del otro.

Revisado por:	Revisado por:
Carlos A. Mora S. Profesional de Gestión de Riesgos	Harvey L. Rodríguez S. Director de Responsabilidad Social Empresarial.

	REFINERÍA DE CARTAGENA OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	FECHA: 31 de enero de 2017
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017 REFINERÍA DE CARTAGENA S.A.	VERSIÓN No. 4

Toda persona, toda comunidad y sus entornos ecológicos merecen de nosotros la más alta consideración y cuidado sin exclusiones ni discriminaciones.

- **Transparencia:** Es el valor que evidencia la disponibilidad a mostrar, sustentar y comunicar nuestras actuaciones, manejando la información en forma ágil, completa y veraz.

2.3.2 Principios.

- **Respeto por el ser humano y su entorno:** Toda persona, toda comunidad y sus entornos ecológicos merecen de nosotros la más alta consideración y cuidado, sin exclusiones ni discriminaciones. Así mismo la seguridad en el trabajo y la integridad del personal, las instalaciones y el ambiente son nuestra prioridad.
- **Orientación a resultados:** Nuestra exigencia y responsabilidad por los resultados y consecuencias, mantiene y aumenta la viabilidad económica del negocio.
- **Orientación al cliente y al mercado:** La verdad está por encima de todo, en todas las acciones y relaciones de la Sociedad. Ejecutamos todo trabajo con profesionalismo para sobrepasar las expectativas de nuestros clientes y accionistas en términos de calidad, costos, ingresos y oportunidad.
- **Aprendizaje en equipo:** Propendemos por el aprendizaje en equipo con amplia comunicación, mediante el ejemplo y el acompañamiento permanente.

3 OBJETIVO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN

3.1 OBJETIVO GENERAL

El objetivo del plan anticorrupción y atención al ciudadano consiste en formular las acciones para el año 2017 tendientes a evitar actos de corrupción y al mejoramiento de la atención y el servicio al ciudadano, realizar seguimientos periódicos y, en general, dar cumplimiento a lo señalado en el artículo 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, el Decreto 2641 del de 2012, y el Decreto 124 de 2016.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Son objetivos específicos del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, los siguientes.

- Promover la generación de comportamientos éticos en Reficar.
- Contribuir en la construcción de una cultura empresarial ajustada a principios y valores éticos.
- Fortalecer la gestión de riesgos de corrupción y sus controles en los procesos mayormente expuestos a temas de cumplimiento (fraude, corrupción, LAFT).
- Informar a los grupos de interés de Reficar, sobre los mecanismos disponibles para la atención al ciudadano.
- Verificar la eficiencia de mecanismos de atención al ciudadano.
- Dar a conocer las actividades desarrolladas por Reficar para la rendición de cuentas.

Revisado por:	Revisado por:
Carlos A. Mora S. Profesional de Gestión de Riesgos	Harvey L. Rodríguez S. Director de Responsabilidad Social Empresarial.

	REFINERÍA DE CARTAGENA OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	FECHA: 31 de enero de 2017
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017 REFINERÍA DE CARTAGENA S.A.	VERSIÓN No. 4

3.3 DIVULGACIÓN PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Con el fin de que el plan anticorrupción y atención al ciudadano incorpore las inquietudes, dudas, observaciones de los diferentes grupos de interés al mismo, Reficar ha definido:

- (i) Dar a conocer en su página web, antes de su aprobación y publicación, el contenido del presente plan a los actores externos (grupos de interés). Los comentarios frente al citado plan son recibidos al siguiente correo: atencionalciudadano@reficar.com.co, o radicando los mismos en las oficinas señaladas en el numeral 6.7.2.4 del presente documento. El plazo de recepción de comentarios será de 5 días calendario contado a partir de la fecha de la divulgación del borrador del presente plan.
- (ii) Socializar a los actores internos (dueños de procesos) el contenido del plan antes de su aprobación y publicación.

El presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, ha sido estructurado de conformidad con lo establecido en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2”, publicado por la Presidencia de la República de Colombia. Este plan cuenta con 5 componentes o secciones, organizados de la siguiente forma:

1. Componente Gestión de Riesgos de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción.
2. Componente Racionalización de Trámites.
3. Componente Rendición de Cuentas.
4. Componente Mecanismos para la Atención de PQRS.
5. Componente Mecanismos de Transparencia y Acceso a la Información.
6. Componente Otras Iniciativas.

Revisado por:	Revisado por:
Carlos A. Mora S. Profesional de Gestión de Riesgos	Harvey L. Rodríguez S. Director de Responsabilidad Social Empresarial.

 reficar <small>Refinería de Cartagena S.A.</small>	REFINERÍA DE CARTAGENA OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	FECHA: 31 de enero de 2017
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017 REFINERÍA DE CARTAGENA S.A.	VERSIÓN No. 4

4 COMPONENTE GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Con el fin de brindar mayor claridad sobre la manera como se administran los riesgos de corrupción en Reficar, es importante presentar una serie de antecedentes que permiten entender la forma como ha evolucionado el Sistema de Control Interno (Integra) de la Sociedad.

El Grupo Empresarial Ecopetrol ha desarrollado lineamientos de control interno para sus sociedades filiales y subsidiarias. Reficar, en su condición de filial de Ecopetrol S.A, ha venido implementando desde el año 2010 estas directrices y fortaleciendo su Sistema de Control Interno, integrando la Gestión de Riesgos Empresariales, la Gestión de Riesgos por procesos y la Gestión de Riesgos de proyectos, junto con el cumplimiento de la Ley Sarbanes and Oxley - SOX.

Lo anterior ha permitido un ambiente de control en línea con las mejores prácticas de Gobierno Corporativo, buscando fortalecer la organización en aspectos tales como:

- El establecimiento de objetivos organizacionales.
- La implementación de un sistema de evaluación y respuesta a los riesgos empresariales.
- El levantamiento y documentación de procesos, riesgos asociados y actividades de control.
- Un adecuado manejo de la información y comunicación interna y externa.
- Mecanismos de monitoreo y auditoría.

Teniendo en cuenta estos antecedentes, a continuación, se presentan las actividades que integran el primer componente del presente plan anticorrupción 2017, el cual se refiere al manejo del riesgo de corrupción.

4.1 Construcción del mapa de riesgos de Corrupción

Como parte de las actividades de fortalecimiento del Control Interno, Reficar, documentó los criterios de evaluación de cumplimiento para sus procesos, con el fin de validar cuáles de estos tienen una mayor exposición a eventos relacionados con cumplimiento (lavado de activos, financiación al terrorismo, fraude y corrupción. Usando estos criterios, se evaluaron cada uno de los procesos documentados. Como resultado de este ejercicio, se identificaron 9 procesos que tienen un impacto en temas de cumplimiento/corrupción:

1. Tesorería y Administración de Riesgo Financiero
2. Talento Humano
3. Gestión Contable
4. Tecnología de la información IT
5. Compras y Contratación del Corporativo
6. Responsabilidad Social Empresarial - RSE

Revisado por:	Revisado por:
Carlos A. Mora S. Profesional de Gestión de Riesgos	Harvey L. Rodríguez S. Director de Responsabilidad Social Empresarial.

	REFINERÍA DE CARTAGENA OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	FECHA: 31 de enero de 2017
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017 REFINERÍA DE CARTAGENA S.A.	VERSIÓN No. 4

7. Gestión del Financiamiento
8. Propiedad Planta y Equipo
9. Administración Tributaria

Una vez identificados los procesos, se desarrollaron para éstos las etapas del ciclo de gestión de riesgos: identificación, evaluación de los riesgos, definición y asociación de controles a los riesgos, la definición de planes de tratamiento de riesgos y el monitoreo. Estas actividades se realizaron acorde con la metodología definida en la “Guía para la gestión del riesgo de corrupción 2015 – V2”.

Adicionalmente, Reficar cuenta con una gestión integral y eficiente de riesgos, que opera bajo una estructura por procesos, e incluye los riesgos de corrupción. A la fecha, la Sociedad cuenta con un conjunto de controles implementados, los cuales mitigan directa e indirectamente eventos relacionados con lavado de activos, financiación al terrorismo, fraude y corrupción.

En cumplimiento al Decreto 124 de 2016, se anexa al presente documento la Matriz de Riesgos de Corrupción de Reficar.

4.2 Consulta y divulgación.

El proceso de consulta y divulgación de la matriz de riesgos de corrupción es el mismo definido para el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, descrito en el numeral 3.3 de este documento.

4.3 Socialización interna de los controles de cumplimiento

Dentro de las actividades propuestas para el año 2017, se encuentra la de continuar desarrollando la socialización con los dueños de proceso y los funcionarios a su cargo, sobre los controles de cumplimiento bajo la responsabilidad de cada funcionario de la organización, con el fin de que conozcan plenamente los controles y responsabilidades asociados a los mismos.

4.4 Monitoreo y seguimiento

Durante el año 2016, se realizó una revisión y actualización de los riesgos de los procesos mayormente expuestos a riesgos de cumplimiento, con la participación de los dueños de procesos y personal clave de los mismos. En este ejercicio se hizo una validación de la información de riesgos y controles asociados a estos riesgos y en algunos casos, se identificaron nuevos riesgos, asociados a los cambios que experimentados por la compañía.

4.5 Seguimiento de los Riesgos de Corrupción

La Gerencia de Auditoría Interna de Reficar presenta en el mes de diciembre de cada año, para aprobación del Comité de Auditoría de la Junta Directiva, el Plan General de Auditoría para la siguiente vigencia. En dicho plan se establece un aseguramiento sobre procesos organizacionales teniendo en cuenta la exposición a los riesgos empresariales.

Revisado por:	Revisado por:
Carlos A. Mora S. Profesional de Gestión de Riesgos	Harvey L. Rodríguez S. Director de Responsabilidad Social Empresarial.

	REFINERÍA DE CARTAGENA OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	FECHA: 31 de enero de 2017
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017 REFINERÍA DE CARTAGENA S.A.	VERSIÓN No. 4

En la ejecución del referido Plan se realiza auditoría a los principales procesos de la organización dentro de los cuales se encuentran comprendidos los riesgos y controles de cumplimiento (controles antifraude, anticorrupción, prevención de lavado de activos y financiación al terrorismo), de acuerdo con lo establecido en la ley Sarbanes and Oxley – en su sección 404.

Los resultados de la ejecución del Plan General de Auditoría y la evaluación de riesgos y controles son reportados al Comité de Auditoría de la Junta Directiva, al Presidente, Vicepresidentes, Directores y Gerentes, de manera permanente, con el objetivo de que la Administración formule los planes de acción que permitan mitigar la exposición a posibles eventos de riesgos evidenciados por el equipo de Auditoría Interna.

En lo que se refiere a los controles de cumplimiento, la Gerencia de Auditoría Interna presenta dos (2) informes al Oficial de Cumplimiento, uno relacionado con el diseño de los controles y otro con la operatividad de los mismos.

Analizados los informes presentados por Auditoría Interna, en relación con los controles de cumplimiento, el Oficial de Cumplimiento solicita a las áreas dueñas de los procesos la justificación sobre los hallazgos identificados y que se implementen los correspondientes planes de acción, que dichas áreas han acordado con la Gerencia de Auditoría Interna.

El cumplimiento de los planes de acción formulados por los dueños de procesos es monitoreado por la Gerencia de Auditoría Interna, de acuerdo con la fecha de vencimiento determinada para cada plan. El estado de avance de la implementación de estos planes de acción es reportado al Comité de Auditoría de Junta Directiva en sus reuniones periódicas.

Adicionalmente, y alineado con la metodología definida en la “*Guía para la gestión del riesgo de corrupción 2015 – V2*”, la Gerencia de Auditoría Interna realizará tres (3) veces al año, la verificación y evaluación de la elaboración, visibilización, seguimiento y control de los riesgos de corrupción. Esta revisión considera los siguientes aspectos:

- i. Asegurar la Publicación del Mapa de Riesgos de Corrupción en la página web de la entidad.
- ii. Revisar de las causas de los riesgos de corrupción.
- iii. Revisar los riesgos y su evolución.
- iv. Asegurar que los controles sean efectivos, le apunten al riesgo y estén funcionando en forma oportuna y efectiva.

El seguimiento se realizará tres (3) veces al año en las siguientes fechas:

Revisado por:	Revisado por:
Carlos A. Mora S. Profesional de Gestión de Riesgos	Harvey L. Rodríguez S. Director de Responsabilidad Social Empresarial.

	REFINERÍA DE CARTAGENA OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	FECHA: 31 de enero de 2017
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017 REFINERÍA DE CARTAGENA S.A.	VERSIÓN No. 4

- Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril. La publicación de los resultados se realizará dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.
- Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto. La publicación de los resultados se realizará dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.
- Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre. La publicación de los resultados se realizará dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero del año siguiente.

En el año 2017, se continuará el procedimiento antes descrito.

Revisado por:	Revisado por:
Carlos A. Mora S. Profesional de Gestión de Riesgos	Harvey L. Rodríguez S. Director de Responsabilidad Social Empresarial.

	REFINERÍA DE CARTAGENA OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	FECHA: 31 de enero de 2017
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017 REFINERÍA DE CARTAGENA S.A.	VERSIÓN No. 4

5 COMPONENTE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

5.1 Definiciones

Trámite¹: Conjunto de requisitos, pasos o acciones regulados por el Estado, que deben efectuar los usuarios ante una entidad de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas (Ej. Notarías, consejos profesionales, cámaras de comercio, etc.), para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley, y cuyo resultado es un producto o un servicio.

Procesos Administrativos²: Conjunto de acciones que realiza el usuario de manera voluntaria, para obtener un producto o servicio que ofrece una entidad de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas dentro del ámbito de su competencia. La obtención de estos productos o servicio no es de carácter obligatorio ni tiene costo asociado.

5.2 Análisis procesos y trámites de Reficar

Teniendo en cuenta estas definiciones, y la información contenida en el Sistema Unificado de Información y Trámites – SUIT, Reficar identificó dos procedimientos de trámites de público acceso: 1) El registro de proveedores y 2) El registro de Preguntas, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS). Existen otros procesos, pero estos son de carácter interno, es decir solo son de interés para diferentes áreas al interior de la organización.

5.2.1 Trámite registro de proveedores

En virtud del contrato de operación y mantenimiento de la Refinería de Cartagena, suscrito entre Reficar y Ecopetrol, las personas naturales o jurídicas, bien sea del nivel local, regional, nacional o internacional que estén interesadas en convertirse en proveedores o contratistas de la Refinería de Cartagena, deberán inscribirse primero a través del portal SIPROE: Sistema de Información de Proveedores ECOPETROL S.A.

SIPROE es una herramienta de información en línea, de acceso libre y público, dinámica y auto-sostenible, mediante la cual potenciales proveedores de bienes y servicios requeridos por la refinería, pueden ofrecerlos. SIPROE suministra a Ecopetrol información general verificada (capacidad legal, capacidad técnica, capacidad financiera y condiciones de calidad, entre otras) de potenciales proveedores de bienes y servicios. El registro en SIPROE no genera obligación contractual con Ecopetrol.

Link de acceso a SIPROE:

[https://siproe.ecopetrol.com.co/slc_selfreg\(bD1lcYzIPTUwMA==\)/bspwdapplication.do#VIEW_ANCHOR-ROS_TOP](https://siproe.ecopetrol.com.co/slc_selfreg(bD1lcYzIPTUwMA==)/bspwdapplication.do#VIEW_ANCHOR-ROS_TOP)

A este link también se puede acceder desde la página web de Reficar.

¹ Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Presidencia de la República de Colombia, 2015, Pg. 20.

² Ibid, Pg. 21.

Revisado por:	Revisado por:
Carlos A. Mora S. Profesional de Gestión de Riesgos	Harvey L. Rodríguez S. Director de Responsabilidad Social Empresarial.

	REFINERÍA DE CARTAGENA OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	FECHA: 31 de enero de 2017
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017 REFINERÍA DE CARTAGENA S.A.	VERSIÓN No. 4

5.2.2 Tramite registro PQRS

La atención de PQRS asociadas a la operación de la Refinería será canalizada a través de la Oficina de Participación Ciudadana (OPC) de Ecopetrol Operador en la ciudad de Cartagena. De forma paralela, Reficar cuenta con la Oficina de Atención al Ciudadano, para dar respuestas a temas institucionales no asociados con la operación.

Para los ciudadanos que no puedan desplazarse hasta las instalaciones de la OPC, pueden utilizar los medios virtuales dispuestos para la recepción de PQRS, a través de la página web de Ecopetrol en el siguiente link: <http://ecopetrol.force.com/IngresoQuejas>

5.3 Actividades a Ejecutar

Se anexa tabla con las actividades planeadas para este componente y su nivel de avance.

Revisado por:	Revisado por:
Carlos A. Mora S. Profesional de Gestión de Riesgos	Harvey L. Rodríguez S. Director de Responsabilidad Social Empresarial.

	REFINERÍA DE CARTAGENA OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	FECHA: 31 de enero de 2017
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017 REFINERÍA DE CARTAGENA S.A.	VERSIÓN No. 4

6 COMPONENTE RENDICIÓN DE CUENTAS

6.1 Definición

La rendición de cuentas es un proceso mediante el cual las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control.³

6.2 Estrategia de Rendición de Cuentas

6.2.1 Objetivo

Mantener informados a los diferentes grupos de interés de Reficar sobre su gestión institucional y desempeño general, suministrando periódicamente información relevante con datos fehacientes y actualizados, en un lenguaje comprensible, a partir de la cual se pueda generar un diálogo abierto y participativo que permita la generación creciente de confianza de los grupos de interés en la empresa.

6.2.2 Caracterización de los Grupos de Interés

Los grupos de interés de Reficar y las áreas responsables de su relacionamiento fueron identificados en la política de Sostenibilidad y Responsabilidad Social Empresarial, publicada en diciembre de 2014 y aún vigente.

6.2.3 Análisis del Estado de la Rendición de Cuentas en Reficar

La rendición de cuentas en Reficar es un proceso que ya está bastante maduro, pues viene siendo ejecutado con rigurosidad desde el momento mismo en que inició el proyecto de ampliación y modernización de la refinería, en el año 2010. En tal sentido, se mantiene un estrecho relacionamiento y suministro de información periódica con los diferentes grupos de interés, con instrumentos y escenarios de diálogo ya definidos para cada uno de ellos.

Grupo de Interés	Instrumento	Escenario de Diálogo	Área Responsable
Accionistas	<ul style="list-style-type: none"> • Informes de gestión. • Reporte integrado de gestión y sostenibilidad. 	Junta Directiva – Mensual Asamblea de Accionistas - Anual	Todas las áreas Presidencia
Comunidad	<ul style="list-style-type: none"> • Presentaciones sobre el desempeño operacional.. • Reporte integrado de gestión y sostenibilidad. 	Jornadas informativas periódicas en cada barrio y con líderes comunales	Dirección RSE
Contratistas	<ul style="list-style-type: none"> • Reporte integrado de gestión y sostenibilidad. 	Reuniones convocadas por Reficar	Dirección de Contratos Dirección de RSE

³ Ley 1757 de 2015, Art. 48.

Revisado por:	Revisado por:
Carlos A. Mora S. Profesional de Gestión de Riesgos	Harvey L. Rodríguez S. Director de Responsabilidad Social Empresarial.

	REFINERÍA DE CARTAGENA OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	FECHA: 31 de enero de 2017
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017 REFINERÍA DE CARTAGENA S.A.	VERSIÓN No. 4

Grupo de Interés	Instrumento	Escenario de Diálogo	Área Responsable
Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> Comunicados internos Boletines informativos 	Conversatorios con el Presidente – Según necesidad Socialización Reporte de Gestión y Sostenibilidad - Anual	VP. Administrativa Dirección RSE
Estado	<ul style="list-style-type: none"> Atención a requerimientos Auditorías de cumplimiento 	Visitas regulares de auditoría e inspección Reuniones Informativas con Entidades Estatales	Presidencia Todas las áreas según se requiera
Bancos Internacionales	<ul style="list-style-type: none"> Reportes de gestión Atención a requerimientos 	Visitas de auditoría e inspección – trimestrales, anuales	VP. Financiera Apoyan las áreas según sea requerido

6.2.4 Fortalezas y Debilidades

6.2.4.1 Fortalezas:

- El posicionamiento que se tiene frente al grupo de interés “Comunidades” ubicadas dentro del área de influencia directa y el grupo de interés “Bancos”, quienes han hecho un reconocimiento positivo del relacionamiento realizado con Reficar y el flujo de información desde la empresa hacia cada uno de estos grupos.
- El avance que ha tenido el reporte integrado de gestión y sostenibilidad, en el que se ha logrado un mayor involucramiento de las diferentes áreas de la empresa en su estructuración y el reconocimiento en su calidad y contenido hecho por los accionistas.
- El sistema de respuesta a los derechos de petición y solicitudes de información que hacen ciudadanos y entidades del Estado, el cual permite la oportuna respuesta en los términos requeridos.

6.2.4.2 Debilidades:

- Se tiene un mínimo relacionamiento con el grupo de interés “Clientes”, en razón a que Reficar no tiene contacto directo con ellos, sino a través de Ecopetrol, con lo cual se dificulta la retroalimentación efectiva.

6.2.5 Ejecución de la Estrategia

La Vicepresidencia Jurídica y de Asuntos Corporativos coordinará el diseño y la ejecución de la estrategia de rendición de cuentas. Al interior de ésta, se dividen la ejecución de los subcomponentes entre la Dirección de Responsabilidad Social Empresarial - RSE, Comunicaciones y el Área Jurídica, conforme el siguiente esquema:

Revisado por:	Revisado por:
Carlos A. Mora S. Profesional de Gestión de Riesgos	Harvey L. Rodríguez S. Director de Responsabilidad Social Empresarial.

 reficar Refinería de Cartagena S.A.	REFINERÍA DE CARTAGENA OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	FECHA: 31 de enero de 2017
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017 REFINERÍA DE CARTAGENA S.A.	VERSIÓN No. 4

Subcomponente	Acción	Meta	Responsable
Información de calidad y en lenguaje comprensible	Informe integrado de gestión y sostenibilidad	Un (1) informe anual	Coordinación: Dirección de RSE. Recopilación de información: Todas las áreas de la organización. Publicación: Comunicaciones Reficar Divulgación: Dirección RSE en conjunto con cada vicepresidencia, según grupo de interés.
Información de calidad y en lenguaje comprensible	Informe de atención al ciudadano	Un (1) informe trimestral	Dirección de RSE
Información de calidad y en lenguaje comprensible	Publicaciones especiales sobre el desempeño operacional	Una publicación semestral con infografía de la gestión, divulgada vía email	VP Operaciones Comunicaciones
Información de calidad y en lenguaje comprensible	Actualización página web de Reficar	Permanente	Comunicaciones
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Jornadas informativas con comunidades	Al menos una (1) jornada informativa por mes	Ecopetrol Operador – Gestión Social
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Reuniones con grupos de interés	Una (1) reunión anual con cada grupo de interés	Dirección de RSE Todas las Vicepresidencias
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Atención derechos de petición	Permanente	Área Jurídica
Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Capacitación interna para construcción informe sostenibilidad	Una (1) vez al año	Dirección RSE
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Consulta a los grupos de interés sobre los mecanismos de rendición de cuentas	Una (1) vez al año	Dirección RSE

Cada área de la organización será responsable por los temas de su competencia y de cumplir con las solicitudes que demande el área coordinadora.

Revisado por:	Revisado por:
Carlos A. Mora S. Profesional de Gestión de Riesgos	Harvey L. Rodríguez S. Director de Responsabilidad Social Empresarial.

	REFINERÍA DE CARTAGENA OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	FECHA: 31 de enero de 2017
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017 REFINERÍA DE CARTAGENA S.A.	VERSIÓN No. 4

6.2.6 Subcomponente Información de calidad y lenguaje comprensible

6.2.6.1 Informe de sostenibilidad y de gestión anual

La Dirección de RSE, atendiendo a los temas de materialidad que identificaron los diferentes grupos de interés de la Sociedad, anualmente coordinará con las diferentes áreas de la organización, la elaboración del informe de Gestión y Sostenibilidad que incluye la descripción de la gestión de la Sociedad en los diferentes frentes y sus estados financieros con corte a 31 de diciembre del año inmediatamente anterior.

Dicho reporte cumple con los estándares internacionales del Global Reporting Initiative – GRI y de la Comunicación de Progreso (COP) del Pacto Global de Naciones Unidas.

Este informe será divulgado a todos los grupos de interés mediante sesiones especiales o a través de comunicaciones específicas, informando sobre su publicación en la página web de la empresa.

6.2.6.2 Informe de Atención al Ciudadano

La Dirección de RSE, trimestralmente, liderará la publicación en la página web de Reficar del reporte con información estadística sobre la atención al ciudadano, incluyendo las actividades de rendición de cuentas y los derechos de petición atendidos, así: en enero (con información correspondiente al año inmediatamente anterior), abril, julio y septiembre. Para la generación de dicho reporte se incluirá información suministrada por Ecopetrol Operador recibida a través de la OPC.

6.2.6.3 Publicaciones especiales

El área de Comunicaciones de Reficar desarrollará, semestralmente, una publicación especial sobre el desempeño operacional, en formato electrónico o físico, que será distribuida a la base de datos de los diferentes grupos de interés.

6.2.6.4 Actualización Página Web

La página web de Reficar fue reestructurada durante el año 2016 y ahora permite una búsqueda de información más ágil, facilitando el acceso a los diferentes grupos de interés. Se mantiene una actualización permanente de noticias y contiene un historial de documentos de dominio público.

Dentro de estos se encuentra el informe integrado de gestión y sostenibilidad, junto con los estados financieros auditados y aprobados por la Asamblea General de Accionistas con corte a 31 de diciembre del año inmediatamente anterior, los cuales son publicados a más tardar un mes después de realizada la asamblea.

6.2.7 Subcomponente Diálogo de Doble Vía con la Ciudadanía y sus Organizaciones

6.2.7.1 Jornadas Informativas con Comunidades

Con la entrada en operación de la refinería ampliada y modernizada, el relacionamiento con el grupo de interés “Comunidades” pasa a ser una responsabilidad principal de Ecopetrol Operador, quién ha previsto un plan de relacionamiento permanente con al menos una (1) reunión mensual con alguna de las

Revisado por:	Revisado por:
Carlos A. Mora S. Profesional de Gestión de Riesgos	Harvey L. Rodríguez S. Director de Responsabilidad Social Empresarial.

 reficar Refinería de Cartagena S.A.	REFINERÍA DE CARTAGENA OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	FECHA: 31 de enero de 2017
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017 REFINERÍA DE CARTAGENA S.A.	VERSIÓN No. 4

comunidades ubicadas dentro del área de influencia. Durante dicha reunión se informa sobre la gestión adelantada por la operación.

Por otra parte, en el marco de la ejecución de los proyectos de inversión social voluntaria realizada directamente por Reficar, se tienen previstas reuniones informativas sobre el avance de estos y su impacto en la comunidad. La periodicidad de estas estará en función de los convenios suscritos para su ejecución.

6.2.7.2 Reuniones Anuales con Grupos de Interés

La Dirección de RSE, con el apoyo de las áreas responsables del relacionamiento, realizará una vez al año, reuniones con el correspondiente grupo de interés, para presentarles la información más relevante de su interés del reporte anual integrado de gestión y sostenibilidad.

6.2.7.3 Divulgación mecanismos de atención al ciudadano

En el marco de las reuniones anteriormente expuestas, la Dirección de RSE, hará menciones específicas a los diferentes grupos de interés, sobre los mecanismos habilitados para la recepción de denuncias de dilemas éticos y para la atención de PQRS.

La información estadística relacionada con las denuncias éticas, a cargo de la Gerencia de Control Interno y Cumplimiento, recibidas durante el año, hará parte del informe integrado de gestión y sostenibilidad.

6.2.7.4 Atención a Derechos de Petición

Los derechos de petición podrán ser presentados por cualquier ciudadano en ejercicio de sus derechos fundamentales ante Reficar, mediante comunicación que debe ser radicada oficialmente ante la ventanilla de recepción de correspondencia, bien sea en la sede principal en Cartagena, o en su sede administrativa en la ciudad de Bogotá.

SEDE PRINCIPAL SEDE

Zona Industrial Mamonal
Km. 12 Variante Mamonal - Gambote Portería 3B
Cartagena de Indias D.T. y C.

SEDE ADMINISTRATIVA

Cra.14 No.85-68 Ofic.606.
Bogotá, D.C.

La información estadística sobre los casos recibidos vía derecho de petición, será incluida en el informe de atención al ciudadano que se publica trimestralmente bajo el liderazgo de la Dirección de RSE.

6.2.7.5 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas

Con el fin de coordinar la elaboración del informe integrado de gestión y sostenibilidad anual, la Dirección de RSE organizará una capacitación a los representantes de las diferentes vicepresidencias que hacen

Revisado por:	Revisado por:
Carlos A. Mora S. Profesional de Gestión de Riesgos	Harvey L. Rodríguez S. Director de Responsabilidad Social Empresarial.

	REFINERÍA DE CARTAGENA OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	FECHA: 31 de enero de 2017
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017 REFINERÍA DE CARTAGENA S.A.	VERSIÓN No. 4

parte del Comité de Sostenibilidad, con el fin de recordarles la metodología a aplicar para la elaboración de dicho informe.

6.2.7.6 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional

Durante la reunión anual que se hará con cada uno de los grupos de interés, se realizará la evaluación sobre la gestión institucional de Reficar y de sus mecanismos de rendición de cuentas. De considerarse necesario, se podrán aprovechar otros escenarios o aplicar instrumentos específicos para obtener información complementaria sobre su percepción de la empresa.

La evaluación realizada por la ciudadanía respecto a las diferentes acciones planeadas por la empresa será debidamente documentada y publicada en la página web de Reficar, notificando a todos los grupos de interés sobre su existencia. Dicha información será utilizada para elaborar un plan de mejoramiento institucional, que se materializará en una modificación del presente documento.

Estatus de las actividades a Ejecutar

Se anexa tabla con las actividades planeadas para este componente y su nivel de avance.

Revisado por:	Revisado por:
Carlos A. Mora S. Profesional de Gestión de Riesgos	Harvey L. Rodríguez S. Director de Responsabilidad Social Empresarial.

	REFINERÍA DE CARTAGENA OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	FECHA: 31 de enero de 2017
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017 REFINERÍA DE CARTAGENA S.A.	VERSIÓN No. 4

7 COMPONENTE MECANISMO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

7.1 Diagnóstico del Mecanismo de Atención al Ciudadano

El mecanismo de atención al ciudadano habilitado en Reficar está consolidado, pues viene siendo ejecutado con rigurosidad desde el momento mismo en que inició el proyecto de ampliación y modernización de la refinería, en el año 2010. Se cuenta con una línea de atención telefónica para la ciudad de Cartagena y una de acceso gratuito a nivel nacional. Adicionalmente, desde octubre del año 2015 se habilitó el sistema de registro de casos de PQRS utilizado por Ecopetrol, con el fin de unificar el proceso de registro y contabilización de casos.

7.2 Fortalezas y Debilidades

7.2.1 Fortalezas

- Durante el proceso de construcción y ampliación de la refinería, se consolidó el sistema de respuesta en menos de 72 horas, el cual sigue siendo referente de respuesta para la fase de preparación y puesta en marcha.
- El nuevo sistema de registro basado en la plataforma utilizada por Ecopetrol, gracias al cual se pueden generar reportes más rápidamente y consolidar información por diferentes variables.
- El personal responsable de la atención, cuenta con las competencias, experiencia en el manejo de este tipo de servicios y tiene una excelente actitud de servicio y colaboración con los usuarios.

7.2.2 Debilidades

- El sistema de registro directo de casos vía la página web de Reficar, cuyo sistema no era compatible con el utilizado por Ecopetrol, situación que fue corregida habilitando un link a la página de Ecopetrol.

7.3 Ejecución del Mecanismo de Atención al Ciudadano

El fortalecimiento de la atención al ciudadano es un pilar fundamental en la estrategia anticorrupción de Reficar. Para ello, se ha estructurado este mecanismo alrededor de los siguientes subcomponentes:

Subcomponente	Acción	Meta	Responsable
1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	Entrega de informe de resultados a Presidencia.	Un informe trimestral	Dirección de RSE.
2. Fortalecimiento de los canales de atención	Incluir vínculo para recepción de PQRS del sistema de Ecopetrol en Página web de Reficar.	Vínculo activo en la página web de Reficar	Coordina: Dirección de RSE Responsable: IT Reficar
3. Talento Humano	Promocionar los mecanismos de atención al ciudadano disponibles entre el equipo humano de Reficar.	1 campaña ejecutada por semestre	Coordina: Dirección de RSE Responsable: Comunicaciones

Revisado por:	Revisado por:
Carlos A. Mora S. Profesional de Gestión de Riesgos	Harvey L. Rodríguez S. Director de Responsabilidad Social Empresarial.

	REFINERÍA DE CARTAGENA OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	FECHA: 31 de enero de 2017
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017 REFINERÍA DE CARTAGENA S.A.	VERSIÓN No. 4

Subcomponente	Acción	Meta	Responsable
4. Normativo y procedimental	Elaborar reportes trimestrales con estadísticas de PQRS recibidas y atendidas.	Reporte trimestral publicado en Página Web.	Responsable: Dirección de RSE
5. Relacionamiento con el ciudadano	Medir percepción de los ciudadanos atendidos respecto a calidad del servicio.	Reporte trimestral	Dirección de RSE

7.3.1 Subcomponente Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico

Con el fin de garantizar que este tema se tratado al más alto nivel dentro de la organización, se definió que la Oficina de Atención al Ciudadano este bajo la responsabilidad de la Dirección de RSE, que pertenece a su vez a la Vicepresidencia Jurídica y de Asuntos Corporativos. Así mismo, se reporta trimestralmente directamente a la Presidencia. Una vez la operación de la refinería sea asumida plenamente por Ecopetrol Operador, se actualizarán las dependencias que serán responsables de su ejecución y seguimiento.

7.3.1.1 Eficiencia de los mecanismos de atención a PQRS

Reficar se acoge a los tiempos de respuesta dispuestos por el artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, el cual establece:

“Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.”

Revisado por:	Revisado por:
Carlos A. Mora S. Profesional de Gestión de Riesgos	Harvey L. Rodríguez S. Director de Responsabilidad Social Empresarial.

 reficar <small>Refinería de Cartagena S.A.</small>	REFINERÍA DE CARTAGENA OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	FECHA: 31 de enero de 2017
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017 REFINERÍA DE CARTAGENA S.A.	VERSIÓN No. 4

7.3.2 Subcomponente Fortalecimiento Canales de Atención

Para la atención al ciudadano Reficar cuenta con dos (2) canales disponibles: i) *Para la recepción de preguntas, quejas, reclamos o sugerencias (PQRS) relacionadas con procesos internos o de impacto frente a cualquiera de los grupos de interés, y ii) Para la recepción de denuncias y/o consultas sobre dilemas éticos y actos de poca transparencia por parte de colaboradores directos de la empresa y/o de contratistas.*

- i. La atención de PQRS en Reficar ha sido habilitada a través de los siguientes mecanismos de libre acceso por parte de cualquier ciudadano:
 - Línea telefónica gratuita nacional: 018000-952-021
 - Línea telefónica local Cartagena: 670-09-69
 - Línea telefónica local Bogotá: 742-52-52
 - Correo electrónico: atencionalciudadano@reficar.com.co
 - Link Página Web Reficar: “Atención al ciudadano”
 - Radicación de correspondencia: En las direcciones especificadas en el numeral 6.2.7.4 del presente documento.

La información recolectada por cualquiera de estos mecanismos, es registrada en un sistema operado por Ecopetrol a través de la oficina de participación ciudadana (OPC), al cual Reficar tiene acceso, con el que se garantiza la unidad de respuesta en caso de que se reciban PQRS tanto en Ecopetrol como en Reficar.

La atención vía línea telefónica y en persona en la sede de Cartagena se realiza en horario laboral de Reficar: Lunes a Viernes de 6:30 am a 4:00 pm; y para la sede de Bogotá de 7:00 am a 4:30 pm.

El registro estadístico de las PQRS recibidas permite fortalecer el modelo de relacionamiento con los diferentes grupos de interés, contribuye al mejoramiento continuo de la organización mediante la definición de lineamientos y políticas que sean de mayor relevancia para estos.

- ii. Adicional a los mecanismos habilitados para la recepción de PQRS, Reficar también ha habilitado unos mecanismos para la denuncia y/o consulta sobre dilemas éticos, relacionados con la empresa y sus trabajadores:
 - Línea telefónica gratuita nacional: 01800-912-1013.
 - Línea telefónica local Bogotá: 234-39-00 Ext. 43900.
 - Página Web de Reficar: www.reficar.com.co
 - Página Web Ecopetrol: <http://asuntoseticosecopetrol.alertline.com>
 - Correo electrónico: codigoetica@reficar.com.co.

Revisado por:	Revisado por:
Carlos A. Mora S. Profesional de Gestión de Riesgos	Harvey L. Rodríguez S. Director de Responsabilidad Social Empresarial.

 reficar <small>Refinería de Cartagena S.A.</small>	REFINERÍA DE CARTAGENA OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	FECHA: 31 de enero de 2017
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017 REFINERÍA DE CARTAGENA S.A.	VERSIÓN No. 4

La atención, investigación y seguimiento a los casos de dilemas éticos denunciados es responsabilidad de la Gerencia de Control Interno y Cumplimiento, quién reporta directamente a la Presidencia.

7.3.3 Subcomponente Talento Humano

Es compromiso de Reficar que todos los grupos de interés tengan acceso a los mecanismos de atención al ciudadano, en especial los trabajadores de la empresa. Para cumplir con este objetivo, cada semestre se realizará una campaña promocional al interior del equipo humano de Reficar, informando sobre los mecanismos disponibles de atención al ciudadano y los principales resultados alcanzados.

7.3.4 Subcomponente Normativo y Procedimental

El reporte con información estadística sobre casos recibidos se realizará de conformidad con lo expresado en el numeral 6.2.6 del presente documento.

7.3.5 Subcomponente Relacionamiento con el Ciudadano

Con el fin de optimizar los procesos de atención al ciudadano, Reficar realizará una verificación de la satisfacción en la atención brindada a través de este mecanismo.

De la totalidad de PQRS recibidos trimestralmente a través de cualquiera de los mecanismos habilitados de atención al ciudadano, se aplicará a una muestra representativa una evaluación de la calidad en la atención, la oportunidad y la satisfacción respecto a la respuesta brindada. La información estadística sobre la satisfacción hará parte integral del reporte trimestral a publicar.

7.4 Estatus de las Actividades a Ejecutar

Se anexa tabla con las actividades planeadas para este componente y su nivel de avance.

Revisado por:	Revisado por:
Carlos A. Mora S. Profesional de Gestión de Riesgos	Harvey L. Rodríguez S. Director de Responsabilidad Social Empresarial.

	REFINERÍA DE CARTAGENA OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	FECHA: 31 de enero de 2017
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017 REFINERÍA DE CARTAGENA S.A.	VERSIÓN No. 4

8 COMPONENTE MECANISMO PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

8.1 Definición

Reficar materializa su compromiso con la transparencia a través de este componente, con el fin de que cualquier ciudadano pueda acceder a información de carácter público de la organización, es decir, a todo el conjunto organizado de datos contenidos en cualquier documento, generado por Reficar, exceptuando aquellos con limitaciones y protecciones legales. Procurando que dicha información sea siempre de calidad y oportuna.

8.2 Diagnóstico Estado Actual Mecanismo para la Transparencia y Acceso a la Información

Reficar ha venido aplicando los principios de transparencia y acceso a la información, mediante la publicación en su página web de información de aspectos relevantes resultantes de su actividad productiva, en especial la relacionada con el proyecto de ampliación y modernización.

No obstante lo anterior, se presentan aún dificultades tecnológicas, relacionadas con la plena aplicación de la ley 1712 de Marzo 6 de 2014 “Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública”.

8.3 Fortalezas y Debilidades

8.3.1 Fortalezas

- Se cuenta con un proceso de documentación interno, organizado y sistematizado que permite la búsqueda de información de forma rápida y oportuna.

8.3.2 Debilidades

- No se cuenta con información en tiempo real, pues siembre se toma un tiempo el procesamiento de los datos y documentos que se publican en la página web de Reficar.

8.4 Ejecución del Componente Mecanismo para la Transparencia y Acceso a la Información

Subcomponente	Acción	Meta	Responsable
1. Transparencia Activa	Publicar la información mínima requerida en la página web.	Cumplir con lo ordenado en el artículo 9º de la ley 1712 de 2014	Todas las áreas según los temas de su responsabilidad
1. Transparencia Activa	Realizar diagnóstico aplicación ley 1712 de 2014 "Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional"	Diagnóstico Realizado	Control documental

Revisado por:	Revisado por:
Carlos A. Mora S. Profesional de Gestión de Riesgos	Harvey L. Rodríguez S. Director de Responsabilidad Social Empresarial.

	REFINERÍA DE CARTAGENA OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	FECHA: 31 de enero de 2017
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017 REFINERÍA DE CARTAGENA S.A.	VERSIÓN No. 4

Subcomponente	Acción	Meta	Responsable
2. Transparencia Pasiva	Registro y respuesta derechos de petición	100% de los derechos contestados dentro de los tiempos establecidos por ley.	Área Jurídica
3. Instrumentos de Gestión de la Información	Implementar instrumentos de apoyo para la gestión de información.	Instrumentos diseñados son utilizados	Control Documental
4. Criterio Diferencial de Accesibilidad	Identificar tecnologías existentes para facilitar el acceso de población discapacitada a la página web	Se cuenta con un diagnóstico de tecnologías que se pueden utilizar en la página web de Reficar	IT Reficar Comunicaciones
4. Criterio Diferencial de Accesibilidad	Contratar la evaluación técnica para identificar la tecnología requerida para aplicar tecnologías de acceso a personas con discapacidad.	Documento con plan de acción listo para implementar tecnologías que permitan el acceso a personas con discapacidad a la página web de Reficar.	Coordina: Dirección RSE Responsable: IT Reficar

8.4.1 Subcomponente Transparencia Activa

La transparencia activa implica la disponibilidad de información a través de medios físicos y electrónicos. De conformidad con lo especificado por la Ley 1712 de 2014 y el decreto 1494 de 2015 que la corrige, las empresas del Estado, como lo es el caso de Reficar, están obligadas a su cumplimiento.

Con el fin de asegurar el cumplimiento de la ley 1712, artículo 9º, Reficar deberá publicar en su página web como mínimo la siguiente información:

1. Descripción de su estructura organizacional, funciones y deberes, la ubicación de sus sedes y áreas, divisiones o departamentos, y sus horas de atención al público;
2. Su presupuesto general, ejecución presupuestal histórica anual y planes de gasto público para cada año fiscal.
3. Un directorio que incluya el cargo, direcciones de correo electrónico y teléfono del despacho de los empleados y funcionarios y las escalas salariales correspondientes a las categorías de todos los servidores que trabajan en la empresa.
4. Las normas generales y reglamentarias, políticas, lineamientos o manuales, las metas y objetivos de conformidad con sus programas operativos y los resultados de las auditorías al ejercicio presupuestal e indicadores de desempeño.
5. Su respectivo plan anual de compras, así como las contrataciones adjudicadas para la correspondiente vigencia en lo relacionado con funcionamiento e inversión, las obras públicas, los bienes adquiridos, arrendados y en caso de los servicios de estudios o investigaciones deberá

Revisado por:	Revisado por:
Carlos A. Mora S. Profesional de Gestión de Riesgos	Harvey L. Rodríguez S. Director de Responsabilidad Social Empresarial.

	REFINERÍA DE CARTAGENA OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	FECHA: 31 de enero de 2017
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017 REFINERÍA DE CARTAGENA S.A.	VERSIÓN No. 4

señalarse el tema específico, de conformidad con el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011. En el caso de las personas naturales con contratos de prestación de servicios, deberá publicarse el objeto del contrato, monto de los honorarios y direcciones de correo electrónico, de conformidad con el formato de información de servidores públicos y contratistas;

Para el completo desarrollo de este subcomponente, la Gerencia de Cumplimiento y Control Interno realizará adicionalmente un diagnóstico sobre el nivel de aplicación de la ley 1712 de 2014. La información recogida de dicho diagnóstico, permitirá la definición de un plan de acción a seguir, a fin de consolidar una transparencia activa en la empresa.

8.4.2 Subcomponente Transparencia Pasiva

La transparencia pasiva se refiere a la obligación de responder, siempre por escrito, las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley, atendiendo los principios de gratuidad, oportunidad, contenido objetivo, veracidad, información completa, motivada y actualizada, indicando a la persona solicitante los recursos administrativos y judiciales de los que dispone en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida.

Para el caso de Reficar este subcomponente se desarrolla activamente y de forma permanente con la atención a los derechos de petición que son recibidos diariamente, los cuales deben ser registrados y contestados dentro de los términos establecidos por ley. Se mantiene un registro detallado de cada uno de los derechos de petición recibidos y trimestralmente se publica la estadística correspondiente dentro del informe de atención al ciudadano.

8.4.3 Subcomponente Instrumentos de Gestión de la Información

Conforme con lo establecido en el artículo 35 del decreto 103 de enero 20 de 2015, que reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014, los instrumentos para la gestión de la información pública son:

- **Registro de Activos de Información:** Inventario de la información pública que el sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, transforme o controle en su calidad de tal.
- **Índice de Información Clasificada y Reservada:** Inventario de la información pública generada, obtenida, adquirida o controlada por el sujeto obligado, en calidad de tal, que ha sido calificada como clasificada o reservada.
- **Esquema de Publicación de Información:** Instrumento del que disponen los sujetos obligados para informar, de forma ordenada, a la ciudadanía, interesados y usuarios, sobre la información publicada y que publicará, conforme al principio de divulgación proactiva de la información previsto en el artículo 3° de la Ley 1712 de 2014, y sobre los medios a través de los cuales se puede acceder a la misma.

Revisado por:	Revisado por:
Carlos A. Mora S. Profesional de Gestión de Riesgos	Harvey L. Rodríguez S. Director de Responsabilidad Social Empresarial.

	REFINERÍA DE CARTAGENA OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	FECHA: 31 de enero de 2017
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017 REFINERÍA DE CARTAGENA S.A.	VERSIÓN No. 4

- **Programa de Gestión Documental:** Plan elaborado por cada sujeto obligado para facilitar la identificación, gestión, clasificación, organización, conservación y disposición de la información pública, desde su creación hasta su disposición final, con fines de conservación permanente o eliminación. Este plan se basa en los lineamientos y recomendaciones que el Archivo General de la Nación ha expedido sobre la materia y el decreto 2609 de 2012.

8.4.4 Subcomponente Criterio Diferencial de Accesibilidad

El artículo 8 de la ley 1712 de 2014 tiene en cuenta a las poblaciones discapacitadas, como sujetos de derecho para que estas puedan acceder en igualdad de condiciones a la información de carácter público de las entidades obligadas a la divulgación de la información.

Con el fin de cumplir con este objetivo, Reficar deberá en primera instancia identificar los mecanismos y las tecnologías existentes para que sean aplicadas a la página web de Reficar; y a partir de esto, definir un plan de acción para su implementación en el mediano plazo.

8.4.5 Subcomponente Monitoreo al Acceso de la Información Pública

Con el propósito de contar con un mecanismo de seguimiento al acceso a información pública, Reficar incluirá en el informe trimestral de atención al ciudadano un capítulo que contendrá la siguiente información:

1. El número de solicitudes recibidas.
2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.
3. El tiempo de respuesta a cada solicitud.
4. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

Se anexa tabla con las actividades planeadas para éste componente y su nivel de avance.

Revisado por:	Revisado por:
Carlos A. Mora S. Profesional de Gestión de Riesgos	Harvey L. Rodríguez S. Director de Responsabilidad Social Empresarial.

	REFINERÍA DE CARTAGENA OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	FECHA: 31 de enero de 2017
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017 REFINERÍA DE CARTAGENA S.A.	VERSIÓN No. 4

9 INICIATIVAS ADICIONALES

Reficar ha venido adelantado las siguientes iniciativas para el fortalecimiento de su estrategia de lucha contra la corrupción:

- (a) Implementación del Código de Ética con el fin de permanecer comprometidos con el entendimiento, reconocimiento e identidad con los principios y políticas de la sociedad, siendo la base, en todos los aspectos, para nuestras relaciones de negocios.
- (b) Implementación del Código de Buen Gobierno.
- (c) Implementación del Manual del sistema de autocontrol y gestión del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo y procedimientos anticorrupción, antifraude, conflicto de interés y regalos (SARLAFT).
- (d) Capacitación y sensibilización a todos los empleados de Reficar.
- (e) Aprobación e implementación del Procedimiento para la Gestión de Datos Maestros de Terceros.
- (f) Detección, investigación y gestión de la remediación y reporte.
- (g) Envío de reportes a la UIAF mensualmente.
- (h) Reporte de conflictos de interés por parte de empleados y directivos de Reficar con periodicidad mínima semestral.
- (i) Reporte de compromiso ético y de cumplimiento por parte de empleados y directivos de Reficar con periodicidad mínima semestral.

El presente Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2017 se firma en la ciudad de Cartagena de Indias D.T. y C. a los treinta (31) días del mes de enero de 2017.

Amaury de la Espriella Martínez
Presidente
Refinería de Cartagena S.A.

Ligia Inés Botero Mejía
Oficial de Cumplimiento
Refinería de Cartagena S.A.

Revisado por:	Revisado por:
Carlos A. Mora S. Profesional de Gestión de Riesgos	Harvey L. Rodríguez S. Director de Responsabilidad Social Empresarial.