

SEGUIMIENTO 2018
L GG 502-001 PLAN ANTICORRUPCIÓN, TRANSPARENCIA
Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP



1. INFORME DE SEGUIMIENTO

Responsable del seguimiento: Gerente General

Vigencia de seguimiento: 2018

Empresa: Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP

2. OBJETIVO GENERAL DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN, TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Determinar, identificar e implementar el “LGG501-002 Plan Anticorrupción, Transparencia y Acceso a la información del amb S.A. ESP” a partir de la metodología de administración de riesgos del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP (amb S.A. ESP) documentada en el Manual de Gestión del Riesgo M GG 701-001.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN, TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

- a. Orientar la gestión empresarial del amb S.A. ESP hacia el cumplimiento de los valores corporativos de transparencia, eficiencia y honestidad.
- b. Fortalecer el contexto organizacional de forma tal que permita diseñar e implementar estrategias claras, objetivas y concretas en la lucha contra la corrupción, la transparencia y el acceso a la información.
- c. Promover el mejoramiento de los niveles de atención y percepción en los grupos de interés del amb S.A. ESP.
- d. Promover la participación activa de todos los trabajadores del amb S.A. ESP en la lucha contra la corrupción y el cumplimiento de valores y principios éticos.
- e. Promover en los grupos de interés los procesos de estrategia Participativa.
- f. Identificar a partir de la metodología de administración de riesgos del amb S.A. ESP, el mapa de riesgos de corrupción y sus medidas de prevención y control.

4. ACCIONES DEL amb S.A. ESP EN LA PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN

Durante la vigencia 2018, el amb S.A. ESP dirigió esfuerzos en las siguientes acciones:

- Seguimiento y actualización del Plan Estratégico de Gestión “*amb, transparentes como el agua*”, el cual está consolidado a través de (4) perspectivas, (10) objetivos estratégicos, (18) estrategias y (149) proyectos estratégicos.

- Aprobación de Junta Directiva del Plan Estratégico de Gestión “amb S.A. ESP: transparentes como el agua”, proyectado hasta el año 2022, en la sesión 827 del 28 de junio de 2018.
- Monitoreo mensual por parte de Junta Directiva y Grupo Directivo del amb S.A. ESP de los (10) objetivos estratégicos, medidos a través de indicadores consolidados en el Cuadro de Mando Integral (CMI).
- En atención al cumplimiento del objetivo estratégico de “Fortalecer la Gobernanza y la Transparencia” y como resultado de la consultoría en Gobierno Corporativo Fase 1 realizada en el año 2017, la cual en sus conclusiones sobre el estado del modelo de Gobierno Corporativo para el amb S.A. ESP definió la importancia de establecer una serie de Políticas y documentos relativos a la Propiedad, el Gobierno Corporativo, la Rendición de cuentas, el funcionamiento de la Junta Directiva y sus comités entre otros. En la vigencia 2018 en sesión de Junta Directiva se decidió la Fase 2 de Gobierno Corporativo con el objetivo de “la puesta en ejecución de los planes de acción definidos por el amb S.A. ESP soportados en el marco institucional, legal y cultural que proteja a la empresa de las vulnerabilidades identificadas en la fase 1 de Gobierno Corporativo, mediante una gobernanza clara que soporte la ejecución del Plan Estratégico de Gestión”.
- **Guiar las actuaciones orientada por los valores corporativos, transparencia y anticorrupción**

En el mes de abril de 2018, la Oficina de control de Gestión realizó la acción de reinducción al “Código de Ética y Conducta Empresarial del amb” se alcanzó a llegar a (284) trabajadores.

En el mes de julio, con la participación de 136 trabajadores del amb S.A. ESP, se llevó a cabo la primera, de un ciclo de conferencias en el tema de “Transparencia y Anticorrupción”. La conferencia convocada por la Gerente General, fue liderada por la Dra. Nadia Mendieta representante de la firma de abogados M&P y los intendentes Daniel Mendoza y William Alvarez en representación del grupo GAULA de la Policía Nacional.
- **Promulgar el seguimiento y medición**

En la vigencia 2018, se dio continuidad al seguimiento por parte de la Gerente General, Directores de Área y Secretaria General del amb S.A. ESP, a los informes trimestrales de consolidación de los diferentes indicadores y tipos de medición establecidos en la gestión por procesos.

Al Concejo de Bucaramanga y Alcaldía Municipal de Bucaramanga, se remitieron los correspondientes reportes trimestrales de la Gestión Empresarial el cual incluye el seguimiento del Plan Estratégico de Gestión “amb S.A. ESP: transparentes como el agua”, a través del Cuadro de Mando Integrado (CMI).

A través de la conformación, operación y mantenimiento de Comités de Junta Directiva: Comité Financiero, Comité Contractual y Administrativo, Comité Estratégico y Comité de Auditoría, se fortaleció la participación, apoyo y seguimiento de los integrantes de la Junta Directiva, a la gestión y desempeño empresarial del amb S.A. ESP.

La Junta Directiva y la Gerencia General del amb S.A. ESP, presentaron ante la Asamblea General de Accionistas el Informe de Gestión 2017, el cual fue debidamente aprobado con sus estados financieros y posteriormente socializado ante los diferentes Grupos de Interés.

- **Garantizar la claridad, equidad, viabilidad y transparencia en todos los procedimientos y métodos aplicables**

En el marco del Sistema de Gestión Integrado, se llevó a cabo la revisión documental anual, con dueños y responsables de proceso, a través del seguimiento al Listado Maestro de Documentos F SGC 402-002, con el fin asegurar la vigencia de los mismos y establecer la necesidad de llevar a cabo actualizaciones.

En la vigencia y de manera periódica, se aseguró por parte del grupo Directivo y los Dueños de proceso, la aplicación de los requisitos Legales y Normativos aplicables al amb S.A. ESP, debidamente relacionados en la Matriz de legislación y Normatividad F SGC 402-006.

- **Denuncia de las conductas irregulares**

Para la vigencia 2018, la Oficina de Control de Gestión adelantó (3) diligencias administrativas, cuyos aspectos de revisión incluyeron: Quejas de usuarios contra trabajadores del amb S.A. ESP relacionadas con posibles dádivas o prebendas; Presunta falsificación de documentos como Referencias personales – laborales-comerciales, certificados de estudios y constancias de nacionalidad y Presunta manipulación de información comercial y técnica.

En el desarrollo de las actividades propias de la Oficina de Control de Gestión se practicaron auditorías a los procesos de Contabilidad, Gestión Humana, Aseguramiento de ingresos, Sistemas de información y Gestión Documental, de los cuales se generaron hallazgos a los cuales se formularon, por parte de los responsables, los correspondientes planes de mejoramiento.

- **Garantizar la Estrategia Participativa de la gestión empresarial y el conocimiento de la información no confidencial con los grupos de Interés**

Se aseguró el suministro oportuno y veraz de información a los grupos de interés, a través de los mecanismos de comunicación interna y externa consolidados en el amb

S.A. ESP y definidos en el Procedimiento de Comunicaciones PGG701-001: Cartelera informativa, Correo electrónico, Intranet, Internet, Página web, Facebook, canal YouTube, Memorandos y comunicaciones, Reuniones de trabajo, Actividades de gestión empresarial en barrios y publicaciones mensuales a través de la Factura Integrada.

Entre las publicaciones realizadas en 2018, se encuentran Boletines de prensa, Circulares y Varios. La información aquí presentada expone entre otros, temas relacionados con: Prestación o Suspensiones del servicio; Jornadas de Atención al público; Participación del amb S.A. ESP en eventos de orden municipal, departamental, nacional e internacional; Actividades de bienestar laboral; Reconocimientos a la gestión al amb S.A. ESP, Actividades de Responsabilidad Social Corporativa y Desarrollo Sostenible, con nuestros grupos de interés; Responsabilidades reglamentarias y legales aplicables al amb S.A. ESP.

Las publicaciones a través de la Factura Integrada incluyen: Recomendaciones y directrices para los usuarios; Funcionamiento de los equipos de medida; Programas de Financiación; Pagos en línea; Conmemoración de Días especiales como “No violencia contra la mujer”, Navidad y Año Nuevo, entre otros.

Se aseguró el mantenimiento y disponibilidad de la página web, la cual desde noviembre de 2017 dispone de un diseño más dinámico y que permite mantener actualizados a los grupos de interés.

Se fortaleció la comunicación digital en 2018 se registraron 1.034.699 visitantes, 1.489 seguidores y 141 publicaciones en Facebook y 41 usuarios suscritos en el canal de YouTube.

· **Actualización del Programa de Gestión Documental**

En el proceso de implementación del Programa de Gestión Documental (PGD), el cual se formuló en 2017, con actividades en el corto y mediano plazo, se contrató la parametrización y puesta en funcionamiento del Sistema de Gestión Documental Orfeo el cual incorpora la gestión de PQRS electrónicos.

Los instrumentos archivísticos de Gestión Documental, instructivos manuales y procedimientos están listos para aprobación, difusión y aplicación una vez se implemente al 100% en cada una de las dependencias del amb S.A. ERSP, el Sistema Orfeo.

· **Ajuste y actualización a las tablas de retención documental**

De conformidad con lo dispuesto en el título V, artículo 14 del Acuerdo No. 004 del 15 de marzo de 2013 del Archivo General de la Nación, y el art. 24 de la ley 594 de 2000; el amb S.A. ESP actualizó las Tablas de Retención Documental con base en los cambios propios de la estructura organizacional, para el primer trimestre de 2019, está prevista la presentación de la Tablas ante el Consejo Departamental de Archivos para su respectiva convalidación.

- **Visitas de Auditorías por entes externos**

La Contraloría Municipal de Bucaramanga practicó (5) auditorías: AUDIBAL en la cual se detectaron (2) hallazgos de tipo administrativo. GUBERNAMENTAL se detectaron (12) hallazgos, de los cuales (12) se clasifican de tipo administrativo, (1) de tipo disciplinario. Dos auditorías “tipo express” relacionadas con quejas ciudadanas y una especial sobre las mega obras del Municipio dentro de las cuales se encontraba el Embalse de Bucaramanga. De manera oportuna se adelantaron los correspondientes los planes de mejoramiento y demás acciones correspondientes.

Organismo Nacional de Acreditación (ONAC), realizó auditorías al Sistema de Calidad del Laboratorio de Calibración de Medidores y Laboratorio de Control de Calidad de Aguas, se detectaron incumplimientos menores y con la formulación de los planes de acción correspondientes, se recibió el concepto positivo al mantenimiento y renovación de las acreditaciones respectivas bajo la norma NTC ISO/IEC 17025.

5. ACCIONES amb S.A. ESP EN LA APROPIACION DE LA CULTURA DE LA LEGALIDAD

En cumplimiento de la normatividad de Gobierno Digital y Transparencia, en lo que corresponde a la naturaleza del amb S.A. ESP de prestación del servicio público domiciliario de acueducto y la función pública de atención al cliente, durante la vigencia 2018, en el amb S.A. ESP se optimizaron procesos tecnológicos, ambientales y de accesibilidad de la Información a los diferentes grupos de interés.

- Atendiendo la Directriz presidencial de “Cero Papel” se implementó la primera fase del Sistema de Gestión Documental Orfeo, para el trámite virtual de documentos, con lo cual se lograra una mejora sustancial en los tiempos de respuesta y en los procesos en general, para clientes y usuarios.
- En cumplimiento de la normativa de Gobierno Digital, en la creación de espacios de Gobierno Abierto se implementó el Modulo de PQRWEB para mejorar la comunicación con el usuario y buscando el favorecimiento del workflow en casi todos nuestros procesos, directamente alineado con la política de Cero Papel.
- Se actualizaron y publicaron las políticas de Seguridad de la Información, la Política de Propiedad Intelectual y Derechos de Autor, el Contrato de Condiciones Uniformes y la Carta de Trato Digno al Usuario.
- Se realizó y público, en el módulo de Transparencia de nuestro Portal web, el Inventario de Registros de Información, el Índice de Información clasificada o Reservada, el Directorio de Trabajadores, entre otros.
- Se realizó el “Convenio de Cooperación Técnica Regional - RG-T274 para Evaluación de la integridad de los servicios de agua. a través del cual se aplicaron herramientas técnicas y metodológicas de evaluación de la Integridad de los servicios de agua, en el marco de los proyectos de mejoramiento liderados por el Banco Interamericano de Desarrollo.

6. ACCIONES amb S.A. ESP EN ESTRATEGIA ANTITRAMITES

- En la vigencia 2018, el amb S.A. ESP a través de la Dirección Comercial aseguró el cumplimiento de las políticas de atención al Cliente, Constructor con el mantenimiento del Sistema de Ventanilla Única de Atención al Usuario.
- En atención al plan anti trámites, se mantiene y mejora la aplicación electrónica de Consulta en línea de estado de cuenta (usuario), Pagos en línea (Pse).
- Se implementó el nuevo sistema de recepción de PQR electrónicos integrado a nuestro sistema corporativo, garantizando el cumplimiento de la normatividad vigente relacionada con comunicaciones electrónicas.
- Implementación de Kiosko dispensador automático de duplicados en la sede principal.
- En el 2018, aunque el programa de 2dos y 3ros pisos no estaba vigente, se dio continuidad a la vinculación de nuevos usuarios que estaban registrados desde el año 2017 a dicho programa.

7. ACCIONES amb S.A. ESP EN ESTRATEGIA ATENCIÓN A LOS GRUPOS DE INTERÉS

- En la vigencia 2018 se aplicaron tres mediciones del Nivel de Satisfacción del Usuario, en las cuales se presentó una percepción creciente positiva de los encuestados: Primera medición – 80,63%; segunda medición – 83,34% y tercera medición – 84,88%.
- Se registró de manera oportuna la gestión empresarial del amb S.A. ESP a través del software “SIA OBSERVA y SIA MISIONAL de la Contraloría Municipal”.
- Se aseguró el cargue de la información requerida, en el Sistema Único de Información de Servicios Públicos (SUI).
- Se dio aplicación del procedimiento de comunicaciones P GG 701-001.

· **Aliado Estratégico En El Programa COMPASS AQUARATING**

El amb S.A. ESP en su proceso de fortalecimiento de mejora continua, aplicó y fue escogido para formar parte del programa de “Desarrollo Integral de Empresas de Acueducto y Alcantarillado Urbanas –COMPASS” que se desarrollará en Colombia por medio del Banco Interamericano de Desarrollo-BID.

Con el programa COMPASS el amb S.A. ESP contará con recursos que serán financiados por el Gobierno de Suiza por intermedio de la Secretaría de Estado para Asuntos Económicos (SECO), los cuales serán invertidos en la mejora de sus procesos. Dicho programa se llevará a cabo en cuatro componentes, partiendo del estado actual de la empresa por medio de una

autoevaluación, propuesta de un plan estratégico e implementación del mismo, y finalizando con una medición del cambio y mejora de la organización.

Durante el cuarto trimestre de 2018 se realizó y se entregó el informe del diagnóstico para la elaboración del Plan Estratégico y Plan Técnico que se reflejará en una propuesta integral para el desarrollo corporativo del amb S.A. ESP, para lo cual el BID designó al Consultor Castalia Strategic Advisor para el acompañamiento a la empresa en esta etapa.

8. ACCIONES amb S.A. ESP EN ESTRATEGIA PARTICIPATIVA

Atendiendo la importancia de responder a las inquietudes de los grupos de interés en relación con la prestación integral del servicio público domiciliario de acueducto, el amb S.A. ESP, participó en la creación de espacios de Gobierno Abierto, como la implementación del módulo de PQRWEB el cual busca mejorar la comunicación con el usuario y cumplir con la normatividad vigente.

A través de la página web www.amb.com.co, se actualizaron y publicaron las políticas de Seguridad de la Información, la Política de Propiedad Intelectual y Derechos de Autor, el Contrato de Condiciones Uniformes y la Carta de Trato Digno al Usuario.

Durante la vigencia, se tramitaron en promedio 2700 peticiones, quejas y recursos asociadas a la prestación del servicio de acueducto, a través de los mecanismos establecidos en el amb S.A. ESP.

En instalaciones del amb S.A. ESP se convocaron y realizaron reuniones participativas con Ediles, líderes de Juntas de Acción Comunal y Vocales de Control.

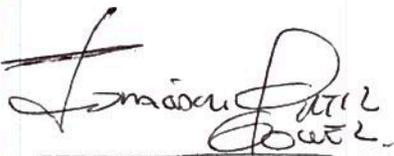
9. ACCIONES 2019

Para la vigencia 2019, el amb S.A. ESP continuará fortaleciendo las acciones dirigidas a mantener la cultura de la legalidad y transparencia, prevenir el riesgo de corrupción y asegurar una gestión anti trámites y de acceso a la información.

Entre otras acciones se encuentran:

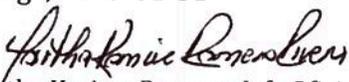
| ACTIVIDAD | PROYECTADO | RESPONSABLE(S) |
|--|-------------------|---|
| Presentación para aprobación de la Junta Directiva de la actualización del Plan Estratégico de Gestión para 2018-2023 | 2do trimestre | Gerente General/ Representante Comité Estratégico |
| Implementación de las políticas, lineamientos y directrices de Gobierno Corporativo producto de la consultoría fase 2 | 2do trimestre | Junta Directiva / Gerente General / Comité Estratégico / Comité Corporativo |
| Asegurar el cumplimiento de los mecanismos de comunicación interna establecidos en el P GG 701-001 Procedimiento de comunicaciones, para promover los Valores corporativos | Permanente | Comité Corporativo / Coordinación de Gestión Estratégica, SGI t relación con GI |

| | | |
|---|---------------|--|
| Estrategias de comunicación a los trabajadores y grupos de interés del amb S.A. ESP en la prevención del riesgo de corrupción | 1er trimestre | Gerente General / Comité Corporativo |
| Actualización documental | Permanente | Dueños de proceso |
| Cumplir los ciclos de Auditorías Internas y Externas | Permanente | Oficina Control de Gestión |
| Aplicación Manual de Gestión de Riesgo M GG 701-001, en la revaloración 2018 de los riesgos establecidos | 2do semestre | Comité Riesgos |
| Implementación Gobierno en Línea | Permanente | Gerencia General / Dirección Financiera y Administrativa |
| Implementación Cero Papel | Permanente | Gerencia General / Dirección Financiera y Administrativa |
| Desarrollo de Proyectos Estratégicos | Permanente | Comité Corporativo / Dueños de Proceso Jefe Laboratorio Control Calidad |
| Mantener Acreditación de los Laboratorios de Calidad y de Calibración | Permanente | Jefe Laboratorio Calibración Coordinación de Calidad Personal Laboratorios Comité Corporativo |
| Certificación del Sistema de Gestión Integrado: Calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo y Ambiental bajo las nuevas versiones de las normas aplicables | 2do. Semestre | Coordinación de Gestión Estratégica, SGI y relación con GI Coordinación Ambiental Jefe Salud Ocupacional |

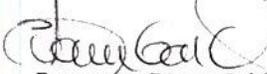


GERENTE GENERAL

Bucaramanga, 2019-01-31



Revisa: Martha Karime Romero, Jefe Oficina de Control de Gestión



Proyecta: Diana Calderón, Coordinadora gestión estratégica, SGI y relación con grupos de interés

