

ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA S.A ESP

L GG 501-002

**PLAN ANTICORRUPCIÓN, TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA
INFORMACIÓN**

Revisión 1

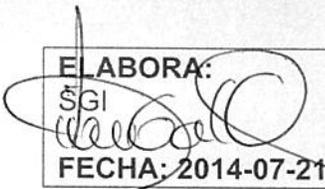
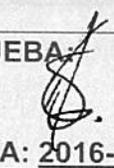
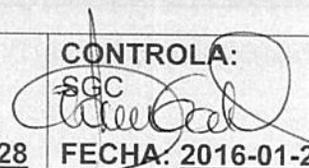
ELABORA: SGI 	REvisa: SG 	APRUEBA: GG 	CONTROLA: SGC 
FECHA: 2014-07-21	FECHA: 2014-07-28	FECHA: 2016-01-28	FECHA: 2016-01-29

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION

1. OBJETIVOS

2. ALCANCE

3. MARCO NORMATIVO

4. PLAN ANTICORRUPCION, TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION

5. PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN

6. CULTURA DE LA LEGALIDAD

7. ESTRATEGIA ANTITRAMITES

8. ESTRATEGIA DE ATENCIÓN A LOS GRUPOS DE INTERÉS

9. ESTRATEGIA PARTICIPATIVA

10. NOTA DE CAMBIO

Anexo 1: F GG 501-006 Mapa de Riesgos de Corrupción

INTRODUCCION

El Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP (amb), es una Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios, de nacionalidad colombiana, de carácter mixto, estructurada bajo el esquema de una sociedad por acciones.

Se encuentra regulado por la Ley 142 de 1994, por las disposiciones que la sustituyan, modifiquen o reglamenten; por los estatutos internos y por las normas del Código de Comercio en lo pertinente a las sociedades anónimas.

Su nombre está seguido por las letras ESP que significan Empresa de Servicios Públicos. Su duración será de carácter indefinido, pero podrá disolverse y liquidarse en los casos y bajo los procedimientos establecidos por la Ley y en los estatutos internos.

Misión

Prestar el servicio de acueducto, asegurando la Sostenibilidad Ambiental, Económica y Social.

Visión

Ser una empresa de servicios públicos competitiva y reconocida en los mercados nacionales e internacionales, construyendo valor y garantizando la Sostenibilidad Financiera, Ambiental y Social.

Política de Gestión Integrada

El Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP – amb - como organización líder en la prestación de servicios públicos domiciliarios y en el marco de relaciones de cooperación y beneficio mutuo, ofrece a sus partes interesadas productos y servicios de calidad, cumpliendo con la legislación y normativa vigentes.

Comprometido con la mejora continua y como empresa Socialmente Responsable, el amb asegura la gestión transparente y efectiva de sus procesos y la administración de los riesgos asociados con la prestación del servicio.

Trabaja en la preservación del Medio Ambiente, la prevención de la contaminación y el control de los aspectos ambientales.

Fomenta una cultura preventiva y de control sobre los eventos de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) brindando un mejor entorno laboral.

Objetivos de Gestión Integrados

- Ofrecer Productos y Servicios de Calidad cumpliendo la legislación y normativa.
- Asegurar el control efectivo de los procesos y sus riesgos asociados.
- Garantizar la integridad y transparencia en la gestión.
- Fortalecer programas de Responsabilidad Social.

- Mantener y mejorar el Sistema de Gestión.
- Garantizar la satisfacción de las partes interesadas.
- Elevar el nivel de competencia del recurso humano.
- Obtener en forma oportuna y conforme los bienes y servicios por parte de los Proveedores.
- Generar rentabilidad para garantizar sostenibilidad del amb.
- Fomentar cultura preventiva y de control en Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Desarrollar actividades para prevenir situaciones que puedan ocasionar pérdidas por lesiones, enfermedades, eventos de emergencia, daños en las propiedades e incidentes derivados del trabajo.
- Trabajar en la prevención del Medio ambiente

Mega

En el 2018 el amb habrá afirmado su crecimiento empresarial, consolidándose como una empresa prestadora de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

Valores Corporativos

La Gestión Integral del amb está orientada a la formación de valores de Responsabilidad y vocación de Servicio en el marco de la Calidad, Honestidad y Disciplina, valores que garantizan la Eficiencia de nuestra gestión soportada en la base de la Transparencia y conscientes del compromiso con la comunidad y el Medio Ambiente.

Plan Estratégico

El Plan Estratégico de Gestión fue aprobado por la H. Junta Directiva el 19 de Diciembre de 2012, como consta en Acta No. 737:

“... Plan Estratégico de Gestión «amb: AGUA SOSTENIBLE Y CONFIABLE», considera las siguientes premisas:

- *Actualizar la plataforma estratégica: Misión, Visión, Valores y Políticas.*
- *Fortalecer el significado de cada uno de los ocho Objetivos Estratégicos: AGUAS amb.*
- *Formular nuevas estrategias.*
- *Consolidar los proyectos estratégicos.*
- *Alinear los proyectos de gestión específicos con el direccionamiento estratégico....”*

1. OBJETIVOS

Objetivo General

Determinar, identificar e implementar el “L GG 501-002 Plan Anticorrupción, Transparencia y Acceso a la información del amb” a partir de la metodología de administración de riesgos del acueducto metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP (amb) documentada en el Manual de Gestión del Riesgo M GG 701-001.

Objetivos Específicos

- Identificar a partir de la metodología de administración de riesgos del amb, el mapa de riesgos de corrupción y sus medidas de prevención y control.
- Orientar la gestión empresarial del amb hacia el cumplimiento de los valores corporativos de transparencia, eficiencia y honestidad.
- 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.
- Promover el mejoramiento de los niveles de atención y percepción en los grupos de interés del amb.
- Promover la participación activa de todos los trabajadores del amb en la lucha contra la corrupción y el cumplimiento de valores y principios éticos.
- Promover en los grupos de interés los procesos de estrategia Participativa.

2. ALCANCE

Las medidas, acciones y herramientas desarrolladas en el presente Plan Anticorrupción, Transparencia y Acceso a la información se entienden implementadas y aplicadas en todos los procesos del acueducto metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP (amb), con carácter permanente y sujetas a ajustes y modificaciones en tanto surjan circunstancias que así lo determinen conforme decisión de la Gerencia General del amb.

3. MARCO NORMATIVO

El Manual de Gestión del Riesgo M GG 701-001 contiene la metodología de gestión del riesgo del amb y en lo que proceda, lo pertinente y concordante con la normativa contenida en la FSGC 402-006 Matriz de Legislación y Normativa.

4. PLAN ANTICORRUPCIÓN, TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Para realizar el proceso de identificación de riesgos relacionados con la corrupción se integró la metodología de administración de riesgos documentada en el Manual de Gestión del Riesgo M GG 701-001 el cual tiene como referente las norma ISO 31000 Gestión de Riesgos, la metodología propuesta por el Departamento de la Función Pública (DAFP) frente al plan de anticorrupción y atención al ciudadano y los lineamientos que en la materia ha establecido la normativa vigente.

La identificación de las situaciones o eventos asociados a corrupción o prácticas corruptas, transparencia y acceso a la información, se establecen bajo tres referentes generales.

Referente 1: Gestión anticorrupción y autocontrol

Este referente integra:

- Clima Ético (políticas que promuevan la ética y el buen gobierno).
- Ambiente de denuncia: existencia de canales o mecanismos para denunciar hechos o prácticas de corrupción.
- Capacidad para investigar eventos de corrupción.
- Mantenimiento y actualización del Modelo Estándar de Control Interno (MECI) y el principio del autocontrol.

Mapa riesgos de Corrupción

El mapa de riesgos de corrupción está dirigido a identificar los riesgos asociados a la corrupción, prevenir su ocurrencia, controlarlos y evitarlos, (Ver Anexo1 F GG 501-006 Mapa de Riesgos de corrupción).

Las acciones de prevención y control se plantean bajo los siguientes criterios:

- Controlar la(s) causa(s) de corrupción encontrada.
- Viabilidad y oportunidad.
- Coadyuvar las actividades de vigilancia y control por parte de los grupos de interés.
- Definición de tiempos razonables para la implementación de acciones.
- No generar nuevos riesgos de corrupción.

Referente 2: **Transparencia, Identidad empresarial y cumplimiento de la normativa aplicable**

Corresponde a la implementación de reglas, normas, controles, métodos y procedimientos claros y socializados con los trabajadores. Este referente lleva implícito, el seguimiento al cumplimiento de disposiciones internas del amb, para el logro de la misión empresarial, limita el margen de criterios varios y particulares por parte de los trabajadores y por ende

el control y/o mitigación de los riesgos asociados a la corrupción, transparencia y acceso y control de la información de la gestión propia del amb.

Bajo este referente se integran:

- Gestión del Talento humano
- Gestión documental
- Gestión de la contratación (etapas precontractual, contractual y pos contractual)
- Sistemas tecnológicos y de la información
- Control de Gestión
- Documentación y normalización de métodos, procesos y procedimientos.

Referente 3: Acceso y control de la información

Se refieren los mecanismos para acceder a la información del amb por parte de los grupos de interés. En la medida en que la organización hace visible su gestión y los métodos con los cuales operan, y permite que sus resultados sean presentados a nivel externo, tienen una menor probabilidad de que se presenten hechos de corrupción.

En este referente se incluye:

- Servicio al cliente (usuarios – suscriptores – clientes potenciales) a través de los canales de atención y el manejo integral de PQR's.
- Canales y medios de comunicación interna y externa.
- Espacios de diálogo con la comunidad en general.
- Publicación de información contractual y organizacional de interés general.
- Estrategia Participativa en los términos y condiciones reglamentaria y legalmente dispuestos.
- Estrategia de tecnologías de la información, a través de sus fases de implementación y conforme a la naturaleza especial del amb.

5. PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN

El acueducto metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP (amb), está en contra de toda práctica corrupta. Para prevenir y mitigar este riesgo, se han establecido las siguientes medidas:

- Guiar las actuaciones orientadas por los valores corporativos establecidos en la Plataforma estratégica.
- Promulgar la Plataforma estratégica y asegurar la importancia y obligación del cumplimiento de los valores corporativos en cada una de los procesos desarrollados por la organización.
- Garantizar la claridad, equidad, viabilidad y transparencia en todos los procedimientos y métodos aplicables.

- Denunciar las conductas irregulares.
- Capacitar al personal en materia de comportamiento ciudadano y responsabilidad social en todos los niveles, como parte de un gran esfuerzo pedagógico.
- Garantizar la estrategia Participativa de la gestión empresarial y el conocimiento de la información no confidencial con los grupos de Interés.

Plan de Acción asociado al riesgo de Corrupción

RIESGO	ACTIVIDAD	PERIODICIDAD	RESPONSABLE
RIESGO DE CORRUPCIÓN	Realizar reuniones de trabajo con los diferentes procesos para: <ul style="list-style-type: none"> · Identificar las posibles acciones que implican materialización del riesgo de corrupción · Documentar la eventual existencia de nuevos riesgos de corrupción · Realizar la revaloración del riesgo en la vigencia 	Anual	Comité de Riesgos / Dueños de Proceso / <u>Comité Corporativo</u>
	<ul style="list-style-type: none"> · Adoptar las medidas de control para evitar el riesgo · Realizar la autoevaluación del plan de tratamiento del riesgo · Reportar a las instancias competentes la materialización de los riesgos de corrupción 	Anual - Permanente	Gerentes de Área / Dueños de Proceso / <u>Comité Corporativo</u>
	Actualizar y consolidar el Mapa de Riesgos de corrupción teniendo en cuenta el análisis, valoración y cumplimiento de los planes de tratamiento reportado por los dueños de proceso	Anual	Comité de Riesgos / <u>Comité Corporativo</u>

El monitoreo sobre las causas de los riesgos de corrupción identificados será permanente y el seguimiento a los mapas de riesgos en la gestión por procesos, se realiza como mínimo una vez al año.

Medidas de Prevención

El Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP, tiene dispuesta la práctica de diligencias administrativas a través de las cuales se procura la investigación y adopción de decisiones frente a conductas de sus trabajadores que presuntamente se constituyan en prácticas de corrupción.

La instrucción de tales diligencias se ejecuta por parte de la Oficina de control de gestión y la decisión que de aquella pueda derivarse es adoptada por el órgano competente conforme la reglamentación interna de la empresa.

MEDIDA DE PREVENCIÓN	ACTIVIDAD	PERIODICIDAD	RESPONSABLE
CAMPAÑAS DE PREVENCIÓN Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN	Seguimiento a las acciones derivadas de los Planes de Mejoramiento	Anual	Oficina de Control de Gestión
	Fomento de la cultura del Autocontrol	Semestral	

6. CULTURA DE LA LEGALIDAD

A través del Acuerdo No. 07 de Agosto 20 de 2004, se adoptan el Código de Buen Gobierno, Código de Ética y Conducta Empresarial y el Manual de Transparencia en el ejercicio profesional del acueducto metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP.

Código de Buen Gobierno

Este documento reúne los aspectos que conciernen con el gobierno, la conducta y la divulgación de la información del acueducto metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP, que regirán para los administradores y trabajadores, de acuerdo a lo dispuesto en la ley y en los estatutos sociales, correspondiendo a la Alta Dirección del amb el análisis y seguimiento de su cumplimiento.

Código de Ética y conducta empresarial

El propósito del Código de Ética y Conducta Empresarial del acueducto metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP, es desarrollar y perpetuar una organización sensible al cliente y orientada al servicio, una organización centrada en la gente cuya función es guiar el comportamiento de las personas en su trabajo, gerencialmente participativa, inspirada y proyectada con gran responsabilidad hacia la sociedad.

Manual de Transparencia en el ejercicio empresarial

Este manual tiene como objetivo ofrecer una guía para la instrumentación y promoción de prácticas de transparencia en la estructura, normas, funcionamiento y cultura administrativa del amb.

El Manual de Transparencia se constituye en un instrumento que apoya el mejor funcionamiento de la administración, al establecer criterios y políticas aplicables a la transparencia de la información que debe ser suministrada a los accionistas, alta dirección del amb y demás grupos de interés.

Carta de Trato Digno al Usuario

La Carta de Trato Digno al Usuario consolidada en el año 2013 representa en 17 ítems los Derechos de los usuarios en el desarrollo de la prestación integral de los servicios del amb.

Comité de Convivencia

La empresa conformó el Comité de Convivencia que se constituye en la instancia organizacional encargada de promover y liderar la buenas prácticas laborales en el amb. El comité está constituido por representantes de los trabajadores (elegidos por votación) y representantes de la dirección (nombrados por el Gerente General) y tiene entre sus

responsabilidades: definir los objetivos generales, los planes, programas y proyectos que fortalezcan los principios y valores de la organización, fomentar la transparencia y comportamientos éticos entre los integrantes de la organización.

Plan de Acción para promover la Cultura de la legalidad

<u>M EDIDA DE PREVENCIÓN</u>	ACTIVIDAD	PERIODICIDAD	RESPONSABLE
MECANISMO DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN	Revisión y análisis del Código de Buen Gobierno, Código de Ética y Conducta Empresarial, Manual de Transparencia en el ejercicio empresarial	Según corresponda frente a la Estrategia Empresarial	Alta Dirección
	Apropiación de las actualizaciones del Código de Buen Gobierno; Código de Ética y Conducta Empresarial; Manual de Transparencia en el ejercicio empresarial a través de los medios existentes en el amb	En la <u>oportunidad de los cambios y/o actualizaciones</u>	
	A través del Comité de Convivencia, fortalecer el cumplimiento de Valores Corporativos en los trabajadores del amb	Anual	Prensa y Comunicaciones / <u>Dueños de Proceso / Comité Corporativo</u>
	Fortalecer la comunicación interna (trabajadores y pensionados)	Permanente	

7. ESTRATEGIA ANTITRAMITES

El amb ha fortalecido la atención a los clientes y grupos de interés aplicando de manera eficiente herramientas tecnológicas disponibles y rediseñando los procesos para mejorar la oportunidad en la atención.

Se dispone de la “*Cartilla de Nuevo Suscriptor*” (Sin proyecto hidráulico) y la “*Guía De Vinculación al Servicio de Acueducto – Constructores e Urbanizadores*”, estos son documentos orientadores para los usuarios potenciales sobre la manera de proceder para la solicitud del servicio de acueducto y especifica los pasos a seguir.

En el portal web www.amb.com.co los usuarios y demás grupos de interés disponen del módulo “Servicio al Cliente”, a través del cual se dispone de los siguientes servicios:

- Reporte de reclamos y Reporte de Daños
- Solicitud del Servicio y Puntos de Pago

- Tarifas Vigentes e Información de Trámites
- Planes de Financiación
- Conocimiento de la Factura Integrada Acueducto, Alcantarillado y Aseo
- Información de Servicios: Cambio Nombre de suscriptor, Cambio dirección/nomenclatura; Cambio de Uso, Cambio de Estrato, Solicitud de envío de factura, Paz y Salvo de consumo, Certificados de Pago; Duplicado de facturas, Solicitud de Revisiones, Cambios de medidor por reposición, Retiro de acometidas

De igual forma a través del portal se puede acceder, entre otros:

- Pagos en Línea
- Contrato de Condiciones Uniformes
- Invitaciones en Línea
- Política de Privacidad y Protección de Datos personales
- Tratamiento de Quejas

Plan de acción Anti trámites

<u>MEDIDA DE PREVENCIÓN</u>	ACTIVIDAD	PERIODICIDAD	RESPONSABLE
ANTI TRÁMITES	Aplicar el procedimiento de comunicaciones P GG 701-001	Permanente	amb
	Actualizar los métodos que apliquen con base en los cambios normativos correspondiente a temas de trámites y servicios.	Permanente	Dueños de Proceso
	Verificar y registrar los tramites <u>en las páginas vigentes reglamentarias al amb</u>		
	Analizar por áreas los trámites y priorizar y racionalizar los mismos	Permanente	Gerencias de Área y Unidades de Apoyo

8. ESTRATEGIA DE ATENCION A LOS GRUPOS DE INTERES

El acueducto metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP ha fortalecido la atención de sus usuarios y demás grupos de interés a través del recurso humano competente soportados en la calidad y capacidad técnica y administrativa, de igual forma el desarrollo de procesos, métodos y procedimientos apropiados, así como la implementación de tecnología consolidando el Sistema de Información Integral (SII++), el cual tiene incorporados módulos que cubren aspectos financieros, técnicos y humanos de la gestión empresarial; así mismo, un sistema de correspondencia, el portal de internet www.amb.com.co y la eficiente prestación del servicio de acueducto a nuestros usuarios, además del manejo de los siguientes medios de atención y comunicación.

Atención Personalizada

A través de cuatro oficinas equipadas con herramientas tecnológicas, situadas en diferentes zonas de Bucaramanga, Floridablanca y Girón con personal del amb asignado a estos puntos, se atienden de manera eficiente a los requerimientos de los usuarios.

En los puntos de atención se ofrecen entre otros los servicios de: Atención de reclamos; Atención especial discapacitados, niños y mujeres embarazadas; Entrega de duplicados de recibos; Atención a Urbanizadores y Constructores; Atención solicitudes individuales; Recepción de pagos de la factura integrada Acueducto, Alcantarillado y Aseo (AAA); Atención para radicación de escritos en medio físico.

Estos sitios cumplen con una labor fundamental en la promoción institucional, pues en el punto de se da a conocer la empresa, se socializan los procesos disponibles y se educa al usuario sobre los elementos del sistema. Los puntos de atención de la empresa están conformados por:

- Atención al público, donde se encuentra la atención personalizada y el área de espera;
- Áreas de trabajo de empleados del amb en la sede principal, para atención de casos específicos, y atención especializada para urbanizadores y constructores.

Adicionalmente, a los puntos de atención de la empresa, se cuenta con (23) Convenios interinstitucionales, entre Entidades Financieras, Coopenessa, Baloto, Servibanca, Financiera Coomultrasan, Coopcentral, Fincoop, CIS, supermercados Jumbo y Metro a través de los cuales se facilita al usuario el pago de la factura integrada Acueducto, Alcantarillado y Aseo (AAA).

www.amb.com.co

Utilizando las tecnologías de la información, el amb dispone para los usuarios y en general todos los grupos de interés la página www.amb.com.co, las (24) horas, durante los (365) días del año. Aquí se pueden presentar a través de la inscripción del registro de usuarios las peticiones, quejas y reclamaciones y la copia de la factura. La página dispone de la consulta de cualquier tipo de información importante y relacionada con los servicios que se presentan.

Adicional a lo anterior, la Empresa dispone de la **Ventanilla Única De Atención Al Constructor (VUC)**, una herramienta que a través del portal vuc.bucaramanga.gov.co permite la Solicitud Virtual de Disponibilidades de Servicio con opción de seguimiento por parte del constructor/urbanizador.

Esta herramienta fue implementada con el fin de facilitar el proceso de solicitud, reducir trámite y minimizar los tiempos de aprobación.

El lanzamiento oficial del proyecto fue realizado el 26 septiembre 2013, a través del link: <http://vuc.bucaramanga.gov.co>.

Centro Integrado de Atención al Constructor

Desde el año 2012 se encuentra en operación el Centro Integrado de Atención al Constructor con la Interventoría Técnica y seguimiento a las disponibilidades del servicio a construcciones superiores a 3 pisos.

Igualmente en el marco de este proyecto se realizaron las modificaciones locativas en la División Servicio al Cliente, se asignó nuevo personal para las labores de Gestión a Temporales y Visita a Predios en Construcción.

Canal Call Center: *Contacto amb*

Permite la comunicación permanente y directa con los usuarios 7x24 y 365 días al año a través del abreviado **262# – amb**. Este canal está dedicado a la atención de peticiones, requerimientos y reclamos de los usuarios vinculados y/o futuros a través de un sistema audio respuesta y de asesores de servicio con disponibilidad las 24 horas del día, 7 días a la semana y los 365 días del año.

Los principales temas que se trabajan a través de ***Contacto amb*** son:

- **INFORMACION:** Temas de cortes programados, información básica de la factura integrada Acueducto, Alcantarillado y Aseo (AAA), periodos de facturación y demás de la empresa (reclamos operación y mantenimiento, daños en redes y cortes de servicio, orientación al usuario en puntos de pago, tramites, consulta de factura, entre otros).
- **RECLAMOS DE FACTURACION:** Solicitudes sobre temas comerciales asociados a la factura integrada AAA.

Oficina de PQR

Se cuenta con la oficina de PQR en el edificio comercial de la sede principal, para la atención personalizada a los usuarios y demás grupos de interés, con el propósito de garantizar la protección de sus derechos y la implementación de actividades y procesos que propenden por la solución integral de las reclamaciones, evitando la reincidencia y la dilación en los procesos de atención.

Buzón de Sugerencias

Se dispone de Buzón de Sugerencias físico y virtual, los cuales son analizados por la Oficina de PQR.

Sistema de Gestion Integrado: Calidad – Seguridad y Salud en el Trabajo – MECI

Con el enfoque de la mejora continua de los procesos que consolidan la gestión empresarial y bajo el principio de asegurar la atención al cliente, el Acueducto ofrece a sus suscriptores y demás grupos de interés dos laboratorios acreditados por el Organismo Nacional de Acreditación (ONAC): Laboratorio de Control de Calidad de Aguas y Laboratorio de Calibración de Medidores.

De igual forma y desde el año 2006 se encuentra certificado por el Instituto Nacional de Normas Técnicas (ICONTEC) en Calidad cumpliendo los lineamientos de las normas NTC ISO 9001: 2008 y NTCGP 1000:2009; y en Seguridad y Salud en el Trabajo con la norma NTC OHSAS 18001:2007.

Plan de Acción para Atención a los Grupos de Interés

<u>MEDIDA DE PREVENCIÓN</u>	ACTIVIDAD	PERIODICIDAD	RESPONSABLE
ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS	Diseñar e implementar nuevos mecanismos de atención	Según corresponda a la Estrategia Empresarial	Comité Corporativo
	Medir la satisfacción del usuario (NSU) mediante la aplicación de la encuesta de percepción.	Anual	Gerencia Comercial

9. ESTRATEGIA PARTICIPATIVA

La Estrategia Participativa tiene como finalidad generar transparencia, condiciones de confianza entre prestadores de servicios públicos y ciudadanos y garantizar el ejercicio del control social a la administración, sirviendo además de insumo para ajustar proyectos y planes de acción para su realización.

Los mecanismos de Estrategia Participativa permiten a los grupos de interés (usuarios, accionistas, entes de vigilancia y control, clientes, proveedores y trabajadores) obtener con mayor facilidad información sobre la gestión de los prestadores de servicios públicos y sus resultados, generando mayor transparencia, activando el control social, permitiendo a su vez que las administraciones tomen mejores decisiones incrementando la efectividad y legitimidad de su ejercicio.

Cada una de las Gerencias que conforman la estructura del amb (General - Comercial – Operaciones – Planeación y Proyectos – Financiera) que tiene contacto directo con las comunidades y sus necesidades, atienden en el ámbito de su gestión la resolución de conflictos y situaciones sociales que pudieran presentarse en el desarrollo de las labores comerciales, obras de mejoramiento y de prestación del servicio que se desarrollan diariamente en la organización.

De manera directa la Alta Dirección del amb representada en el Comité Corporativo, articula de manera transversal en la organización la política de responsabilidad empresarial, integrando los aspectos laborales, sociales, operacionales y técnicos, comunitarios y de gestión ambiental.

El amb atiende las necesidades de la comunidad a través de programas de Capacitación, Obras de infraestructura, Participación Ciudadana y Convenios interinstitucionales.

Con el fin de garantizar la participación y apropiación ciudadana, se dispone la información empresarial en forma oportuna, retroalimentando a los grupos de interés de

los proyectos que desarrolla el amb, a la vez que controla los impactos socio-ambientales asociados al desarrollo de dichos proyectos.

La empresa también viene efectuando reuniones en barrios de Bucaramanga convocados por la alcaldía con el fin de atender aspectos como planes de financiación del amb y solicitudes específicas de la prestación del servicio de acueducto.

Plan de Acción Estrategia Participativa

MEDIDA DE PREVENCIÓN	ACTIVIDAD	PERIODICIDAD	RESPONSABLE
ESTRATEGIA PARTICIPATIVA	Registrar en la factura acciones pedagógicas e información del servicio.	Según Corresponda	Gerencias de Área
	Mantener actualizada en la página web la siguiente información: Gestión empresarial, Financiera, Gestión de contratación, Sostenibilidad, Gestión del Riesgo, Plan Anticorrupción y Atención al usuario.	Según Corresponda	
ESTRATEGIA PARTICIPATIVA	Fortalecer campaña Uso racional del agua.	Anual	Comité Corporativo
	Realizar campaña interna para promover valores empresariales, comportamientos éticos y principios de anticorrupción y transparencia.	Permanente	
	Participar en Congresos sectoriales	Andesco y Acodal	
	Divulgar proyectos y obras de alto impacto en medios masivos de comunicación.	Permanente	

10. NOTA DE CAMBIO

Cambios generales en el documento, referenciando el Manual de Gestión del Riesgo M GG 701-001 y el Anexo1 F GG 501-006 Mapa de Riesgos de corrupción.
Incorporación del ítem 10 NOTA DE CAMBIO.

Cambios generales de forma y organización del documento.

Anexo 1: F GG 501-006 Mapa de Riesgos de Corrupción

RIESGO CORRUPCION			
RIESGO ASOCIADO	CATEGORIA	DESCRIPCION	DETALLE
R1 DESARROLLO DE LAS FUNCIONES PROPIAS Y ASIGNADAS DE CADA TRABAJADOR DEL amb, RECIBIENDO BENEFICIOS PERSONALES Ó PREBENDAS CON EL FIN DE ACTUAR EN FAVOR DE USUARIOS Ó TERCEROS	Prestación del servicio	Posibilidad que el personal de la empresa responsable de atender las solicitudes de los usuarios y demás grupos de interés, tenga intención de recibir pago o cobrar por los servicios prestados	Pedir ó recibir dádivas ó prebendas con ocasión del ejercicio de sus funciones o al realizar trabajos a usuarios o suscriptores del amb
	Prestación del servicio	Beneficiar a usuarios o demás grupos de interés realizando trabajos que les provean del servicio de acueducto de manera directa, sin que se pueda medir dicho suministro y por ende no se facture el consumo	Ejecutar conexiones fraudulentas para beneficio de usuarios o terceros
	Prestación del servicio	Favorecer a terceros en las solicitudes de Disponibilidad del Servicio, temporales, definitivas, independizaciones, ampliaciones y aprobación de domiciliarias	Aprobación indebida de solicitudes para beneficio de terceros
R2 SUSTRACCIÓN DE ELEMENTOS EMPLEADOS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO	Prestación del servicio	Sustraer materiales, elementos, equipos, maquinaria, insumos, vehiculos del inventario de la empresa para ejecutar trabajos del amb, que incluso éstos se vendan a terceros	-

RIESGO CORRUPCION			
RIESGO ASOCIADO	CATEGORIA	DESCRIPCION	DETALLE
R3 MANIPULACION DE LA INFORMACION COMERCIAL, TECNICA Y ADMINISTRATIVA DEL amb	Procesos	Entrega de información confidencial a los grupos de interés del amb sin autorización	Entrega de información confidencial y relevante a terceros sobre el servicio de acueducto
	Procesos	Registrar información no real sobre el resultado de las actividades realizadas por el personal responsable de Lecturas y Revisiones afectando la medición correcta de los consumos	Manipulación en la medición del consumo
	Prestación del servicio	Manipulación de información o revelar información confidencial en la atención de PQR's	Manipulación en el trámite de reclamaciones (PQR's)
	Procesos	La tecnología utilizada en los procesos del amb puede ser vulnerable ante posibles saboteos con el propósito de re direccionar dichos procesos	Sistemas de información susceptibles de manipulación ó adulteración
	Procesos	Usar de forma indebida o manipular la información generada en los procesos del amb	Adulteración de la información
R4 MANIPULACION DE LA INFORMACION DE FACTURACION PARA FAVORECER A USUARIOS O TERCEROS	Prestación del servicio	Cambios o actualizaciones indebidos de los parámetros asociados a la facturación, tales como Clase, Uso, Estrato, Tarifa, Dirección, Tipo de Instalación, entre otros	Manipulación de parámetros de facturación en las bases de datos del SII++
	Prestación del servicio	En la actividad de la Critica se modifiquen los metros cúbicos que correspondan, de acuerdo a los soportes respectivos	Modificación indebida de los registros de lecturas en las cuentas de los suscriptores
	Prestación del servicio	Efectuar ajustes no justificados a la facturación de los usuarios	Cambios no autorizados con carácter permanente en la facturación
	Prestación del servicio	Realizar bloqueos no justificados a ítems particulares de la facturación de los usuarios	Cambios temporales no autorizados en la facturación

RIESGO CORRUPCION			
RIESGO ASOCIADO	CATEGORIA	DESCRIPCION	DETALLE
R5 TRAFICO DE INFLUENCIAS	Prestación del servicio	Utilizar la condición de trabajador del amb con el propósito de obtener beneficios en provecho propio o de un tercero	-
R6 TOMA DE DECISIONES DE FORMA INTENCIONAL Y SIN JUSTA CAUSA EN CONTRAPOSICION DE LOS INTERESES DEL amb	Gerencial	Toma de decisiones sin justa causa y de manera intencional para desviar los resultados de los procedimientos	Adoptar decisiones que produzcan perjuicio a los intereses de la empresa
	Gerencial	Durante los análisis financieros se puede presentar riesgo en que se manipulen los resultados para favorecer intereses particulares de terceras personas naturales o jurídicas	Análisis técnicos y/o financieros direccionados a favorecer intereses a terceros
	Gerencial	Error en la causación y planificación de los ingresos, costos y gastos que favorezcan intereses particulares o la presentación de estados financieros del amb.	-
R7 MAL MANEJO DE BIENES Y RECURSOS RESPONSABILIDAD DEL PERSONAL DEL amb	Personal	Adopción de decisiones que generen excesos, destinación no específica, ausencia de austeridad, despilfarro, ausencia de planeación del gasto de los recursos económicos, puestos en custodia del personal de Dirección, manejo y confianza del amb.	Mal manejo de los recursos económicos de responsabilidad del personal de Dirección, manejo y confianza del amb
	Personal	Uso indebido de los bienes y recursos económicos de propiedad del amb	Mal manejo de los bienes y recursos económicos responsabilidad de los trabajadores del amb

RIESGO CORRUPCION				
RIESGO ASOCIADO	CATEGORIA	DESCRIPCION	DETALLE	
R8	DEFICIENCIAS EN LAS FUNCIONES DE INTERVENTORIA HACIA LOS CONTRATOS	Procesos	A raíz de ausencia de herramientas de control, de la ejecución inoportuna de la función interventora se hace permisible el mal desempeño de los contratistas	-
R9	ALTERACIÓN, MODIFICACIÓN U OMISIÓN DE PRUEBAS EN ACCIDENTES O ENFERMEDADES LABORALES	Personal	Desviación en las posibles causas y consecuencias de accidentes y/o enfermedades laborales documentada en planes de acción incoherentes con las acciones preventivas y/o correctivas del proceso y que lleguen a generar sanciones al amb	-
R10	MANIPULACION DE INFORMACION EN LOS PROCESOS LABORALES	Personal	Que el trabajador para beneficio propio o de un tercero manipule el sistema de información para generar pagos adicionales a los cuales no tiene derecho o sin el cumplimiento total de los requisitos para otorgar el beneficio	Inclusión de pagos laborales no autorizados
		Personal	Que un trabajador para beneficio propio o de un tercero manipule la información y/o las Convocatorias, para favorecer el ingreso de un tercero a la Empresa o el ascenso de si mismo.	Alteración, modificación u omisión de información en los procesos de selección, promoción y vinculación laboral para favorecer a terceros
R11	MANIPULACIÓN EN LA EVALUACIÓN DE OFERTAS DURANTE LOS PROCESOS DE CONTRATACIÓN	Contractual	En la etapa de evaluación de ofertas se puede presentar una falencia de custodia y crisis de valores por parte de los trabajadores de la empresa, que ocasiona un mal resultado de la evaluación y por lo tanto una pérdida de la transparencia del proceso	-

RIESGO CORRUPCION				
RIESGO ASOCIADO	CATEGORIA	DESCRIPCION	DETALLE	
R12	UTILIZACION INDEBIDA DE INFORMACION SOBRE LA CALIDAD DEL AGUA Y LOS RESULTADOS DE LAS PRUEBAS DE APARATOS DE MEDIDA	Laboratorio Control Calidad de aguas	Que la información (tanto en fisico como en medio magnético) llegue a personas sin autorización del laboratorio y pueda ser utilizada con fines diferentes a los establecidos	Utilización de información confidencial de la calidad del agua
		Laboratorio Calibración Medidores	Que la información (tanto en fisico como en medio magnético) llegue a personas sin autorización del laboratorio y pueda ser utilizada con fines diferentes a los establecidos	Utilización de información confidencial de las pruebas a medidores de agua fría
R13	DILACIÓN DE LOS PROCESOS CON EL PROPOSITO DE OBTENER EL VENCIMIENTO DE TÉRMINOS O PRESCRIPCIÓN DE LOS MISMOS	Legal y Jurídica	Ejercer una indebida defensa judicial y/o administrativa con la finalidad de favorecer intereses contrarios a los del amb	-

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



NA F. GG 501-006 Rev. 3		MAPA DE RIESGOS				SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		amb				
PERIODO EVALUADO	2015 - 2016	P. Probabilidad	I. Impacto	E. Económico I. Imagen R. Procesos		P. Personas MA. Medio Ambiente		IRC. Índice Riesgo Calificado por Proceso				
RIESGO PRINCIPAL:	CORRUPCIÓN			PROCESO:		ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA S.A. ESP						
RIESGO ASOCIADO	CONTROL(ES) EXISTENTE(S)	P	I	NR	ESTRATEGIAS DE CONTROL	INDICE		ACCIONES ASOCIADAS				
						IRC	ACUM	ACCION INMEDIATA Aplicar Plan de Contingencia Código: L GG 502-001 PLAN ANTICORRUPCIÓN, TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN		AVANCE		
								DESCRIPCION	RESPONSABLE (S)	En implemen tación	Permi sionada	Ejecutada
DESARROLLO DE LAS FUNCIONES PROPIAS Y ASIGNADAS DE CADA TRABAJADOR DEL PERSONAL QUE PRESTAN SERVICIOS EN FAVOR DE USUARIOS O TERCEROS	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO MANUAL DE TRANSPARENCIA CONDICIONES LABORALES DE LOS TRABAJADORES SEGUIMIENTO A LA CONDICIÓN SOCIOECONÓMICA Y CULTURAL QUE MOTIVE AL TRABAJADOR DEL AMBA A GENERAR UN CONFLICTO A MANERA PROPINA POR LA REALIZACIÓN DE SU TRABAJO SEGUIMIENTO A LA REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LOS TRABAJADORES DEL AMBA MONITOREO DE LAS ACTIVIDADES EN SU EJECUCIÓN REALIZANDO VISITAS ALTERNATIVAS AL TOTAL DE VISITAS REALIZADAS EN EL MES PARA RECIBO DE TEMPORALES, DEFINITIVAS, AMPLIACIONES Y APROBACIÓN DE DOMICILIARIAS SEGUIMIENTOS A PROYECTOS ENTRE OTRAS	2	3	10	0	4	6	2	0	X		

