

1. INFORME DE SEGUIMIENTO

Responsable del seguimiento: Gerente General y Comité Corporativo

Vigencia de seguimiento: 2015

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” 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 Revisión 0.

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

- 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.

4. ACCIONES DEL amb EN LA PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN

Durante la vigencia 2015, el amb dirigió esfuerzos en las siguientes acciones:

- Guiar las actuaciones orientada por los valores corporativos establecidos en la Plataforma Estratégica.
La Oficina de Control de Gestión, durante el desarrollo de las Auditorías de gestión, fortaleció a través de charlas específicas, los componentes éticos y el principio del autocontrol, con el personal vinculado a (16) procesos que fueron objeto de este tipo de auditoría, dentro de los temas presentados, se destacó la importancia en el cumplimiento de los valores de Honestidad, Transparencia, Responsabilidad, Vocación de servicio, Eficiencia y Disciplina.

- Promulgar la plataforma estratégica.
En la vigencia 2015, se dio continuidad al seguimiento del Plan Estratégico “amb agua sostenible y confiable” (2012-2018), se presentaron dos informes a la Alta Dirección uno por la Coordinación de Calidad y otro por la Oficina de Control de Gestión.
De igual forma, la Alta Dirección del amb, realizó seguimiento a los informes trimestrales de consolidación de los diferentes indicadores y tipos de medición establecidos en la gestión por procesos: 131 Indicadores y 38 Datos estadísticos.
- Garantizar la claridad, equidad, viabilidad y transparencia en todos los procedimientos y métodos aplicables
En el marco del mantenimiento del Sistema de Gestión Integrado, se llevó a cabo la revisión documental anual, con dueños y responsables de proceso, a través del 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.

La oficina de Control de Gestión, realizó seguimiento a la “Vinculación de Nuevos suscriptores”, el cual incluye procesos del Área Comercial y de Operaciones.

Se analizó y aseguró la vigencia de los requisitos Legales y Normativos relacionados en la Matriz de legislación y normatividad F SGC 402-006, la cual permite el seguimiento de los requisitos aplicables al amb.

Se dio cumplimiento 100%, al ciclo de auditorías internas integradas: Calidad – Seguridad y salud en el trabajo – MECI 2015, espacio durante el cual se seleccionan muestras aleatorias de documentos los cuales son auditados en su cumplimiento, en total se auditaron 44 procesos.
- Denuncia de las conductas irregulares
Para la vigencia 2015, la oficina de control de gestión, adelanto (9) diligencias administrativas cuyos aspectos de revisión incluyeron: atención al cumplimiento de procedimientos; conductas inapropiadas de los trabajadores; reclamos de usuarios e incumplimiento de políticas internas del amb.
- Actividades de capacitación en buenas prácticas laborales
A través del Comité de Convivencia y en el marco del programa de Bienestar Psicosocial amb, se dio capacitación a los dueños de proceso en “*De líder a líder coach*”.
La Oficina de control de gestión y el Oficial de datos personales llevaron a cabo capacitación en: Manejo de la comunicación; Protección de datos personales y el Modelo estándar de control interno (MECI).
- Garantizar la Estrategia Participativa de la gestión empresarial y el conocimiento de la información no confidencial con los grupos de Interés.
A través de los mecanismos de comunicación interna y externa consolidados en el amb: Cartelera informativa, Correo electrónico, Intranet, Internet, Página web, Facebook, Memorandos y comunicaciones, Reuniones de trabajo, Actividades de gestión empresarial en barrios, Comité de gestión empresarial y la Factura; garantizó la comunicación de la información a sus diferentes grupos de interés.

Entre las publicaciones realizadas en 2015, se encuentran Boletines de prensa, Circulares y Varios.

La información aquí presentada expone, entre otros, temas relacionados con:

- Prestación del servicio.
- Jornadas de Atención al público.
- Participación del amb en eventos de orden municipal, departamental, nacional e internacional.
- Actividades de bienestar laboral.
- Programación, desarrollo de resultado de auditorías externas.
- Reconocimientos a la gestión al amb.
- Responsabilidades reglamentarias y legales aplicables al amb y a los trabajadores.
- Desarrollo del Embalse de Bucaramanga.

Las publicaciones a través de la Factura, incluyen:

- Información sobre las características del Plan de Abonos.
 - Cambio del punto de atención en Floridablanca.
 - Tips sobre Uso Racional del Agua.
 - Campaña para no realizar pagos en puntos no autorizados.
 - Promoción del uso e información disponible en la página web.
 - Actualización de los datos de las empresas de Alcantarillado y Aseo.
 - Resolución CRA sobre el desincentivo al consumo.
- En atención a la implementación de la Resolución 0154 de 19 de Marzo de 2014: "Formulación de Planes de Emergencia y Contingencia", se consolidó el Manual de Gestión de Riesgos M GG 701-001 y su respectiva implementación.
 - El monitoreo sobre las causas de los riesgos de corrupción identificados se realizó a través del Comité corporativo amb y el seguimiento a los mapas de riesgos se realizara como mínimo una vez al año, atendiendo lo establecido en el Manual de Gestión de Riesgo M GG 701-001.
 - En la vigencia 2015, la Oficina de Control de Gestión realizó seguimiento a la ejecución de los planes de mejoramiento derivados de las auditorías de los Entes de Vigilancia y Control.
 - Se recibieron visitas de Auditorías por entes externos:

Contraloría Municipal, se detectaron (3) hallazgos (2) de tipo administrativo y (1) tipo administrativo y fiscal, a los cuales se le aplicaron los planes de mejoramiento y otras acciones correspondientes.

Instituto Colombiano de Normas Técnicas (Icontec), auditó el Sistema de Gestión Integrado: Calidad y Seguridad y salud en el Trabajo, se detectaron (2) no conformidades, a las cuales se les implementó el respectivo plan de acción, posteriormente aprobados por Icontec, emitiendo concepto positivo para la renovación de la certificación.

Organismo Nacional de Acreditación (Onac), realizo auditoría a Sistema de calidad de los Laboratorios de Control de calidad de aguas y de Calibración de medidores, se detectaron 8 no conformidades, las cuales se resolvieron a través de los respectivos planes de acción, avalados por Onac y recibiendo concepto positivo al mantenimiento y renovación de las acreditaciones de calidad.

5. ACCIONES amb EN LA APROPIACION DE LA CULTURA DE LA LEGALIDAD

En la vigencia 2015, se realizó la revisión del Código de Buen Gobierno por parte del Comité Corporativo.

La revisión del Código de Ética y Conducta Empresarial y el Manual de Transparencia en el ejercicio empresarial, se programó para el primer semestre de 2016.

6. ACCIONES amb EN ESTRATEGIA ANTITRAMITES

- En la vigencia 2015, el amb a través de la Gerencia Comercial se aseguró el cumplimiento de las políticas de atención al Cliente-constructor con la consolidación y mantenimiento del Sistema de Ventanilla Única de Atención al Constructor.
- 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) y Reporte de PQR's.
- Comité Interempresarial, durante el año 2015 se realizaron (11) reuniones y se trataron temas relacionados con:
 - Medidor control Nacional de Chocolates
 - Acometidas irregulares Barrio la Independencia
 - Inspección redes Bavaria Cementos Diamante
 - Retiro Acometidas Barrio Nápoles
 - Revisión Disponibilidades Antiguas
 - Proyecto Urbanización Marianella
 - Vinculación Portal de Israel
- Se registró de manera oportuna la gestión empresarial del amb a través del software "Gestión Transparente de la Contraloría Municipal".

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

- En la vigencia 2015, una vez ejecutadas las 603 encuestas se logró determinar que el grado de satisfacción del usuario fue del 83,30%, 1,59 puntos porcentuales por

encima del 81,71% obtenido para la vigencia anterior, lo que permite concluir no solo que el indicador ha cumplido con la meta fijada sino que los usuarios perciben mejoras importantes en la prestación del servicio.

- Se registró de manera oportuna la gestión empresarial del amb a través del software "Gestión Transparente 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 y se realizó la actualización de la Intranet: *Intranet amb vive 3.0*.

8. ACCIONES amb EN ESTRATEGIA PARTICIPATIVA

· En el marco del desarrollo del Proyecto de Regulación del Embalse de Bucaramanga, en la vigencia 2015, se presentaron los avances y culminación del mismo a través de medios masivos de comunicación y el desarrollo de visitas técnicas, publicación en la página web e Intranet amb.

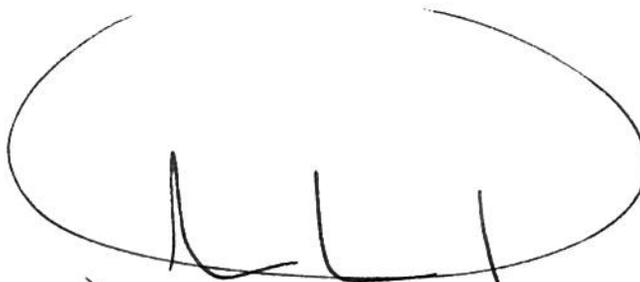
· Se mantiene actualizada en la página web la siguiente información: Gestión empresarial, Financiera, Gestión de contratación, Sostenibilidad, Gestión del Riesgo, Plan Anticorrupción y Atención al usuario.

9. ACCIONES 2016

Para la vigencia 2016, el amb continuará fortaleciendo las acciones dirigidas a prevenir el riesgo de corrupción, mantener la cultura de la legalidad y transparencia y asegurar una gestión anti trámites y de acceso a la información. Entre otras acciones se encuentran:

- Implementación con la Alta Dirección y trabajadores del amb, el Código de Buen Gobierno versión 2015-2016.
- Actualizar e implementar los Códigos de Ética y Conducta Empresarial y el Manual de Transparencia en el ejercicio empresarial.
- Aplicar los mecanismos de comunicación interna establecidos en el P GG 701-001 Procedimiento de comunicaciones, para promover los Valores corporativos
- Diseñar estrategias didácticas que permitan llegar al total de la población trabajadora del amb, en la prevención del riesgo de corrupción.

- Programar y desarrollar los Ciclos de Auditorías Internas 2016.
- Atender los lineamientos del Manual de Gestión de Riesgo M GG 701-001, en la revaloración 2016 de los riesgos establecidos.
- Desarrollo de "Buenas Prácticas Empresariales" para el total de los trabajadores amb.



~~LUDWIG STÜNDEL GARCÍA~~
Gerente General
Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A.
Publicado www.amb.com.co
Bucaramanga, 2016-01-30