

## **1. INFORME DE SEGUIMIENTO**

Responsable del seguimiento: Gerente General y Comité Corporativo

Vigencia de seguimiento: 2016

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 2.

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

- a. 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.
- b. Orientar la gestión empresarial del amb hacia el cumplimiento de los valores corporativos de transparencia, eficiencia y honestidad.
- c. 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.
- d. Promover el mejoramiento de los niveles de atención y percepción en los grupos de interés del amb.
- e. Promover la participación activa de todos los trabajadores del amb en la lucha contra la corrupción y el cumplimiento de valores y principios éticos.
- f. Promover en los grupos de interés los procesos de estrategia Participativa.

## **4. ACCIONES DEL amb EN LA PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN**

Durante la vigencia 2016, el amb dirigió esfuerzos en las siguientes acciones:

- Aplicando la metodología de control de riesgos establecida en el MGG701-001 Manual de Riesgos, se evaluó el riesgo de Corrupción por parte del Comité Corporativo del amb, como resultado de este análisis se consolidaron 13 riesgos asociados, de los cuales se encuentran en la calificación de “Importante”:
  - (R3) Manipulación de la información comercial, técnica y administrativa del amb
  - (R4) Manipulación de la información de facturación para favorecer a suscriptores, usuarios y/o terceros
  - (R5) Tráfico de influencias
  - (R6) Toma de decisiones con intención dirigida a la satisfacción de intereses particulares, sin atención y contrarios a los intereses del amb S.A. E.S.P.

- (R8) Deficiencias en las funciones de interventoría hacia los contratos
- (R9) Alteración, modificación u omisión de pruebas en accidentes o enfermedades laborales.
- (R11) Manipulación en la evaluación de ofertas durante los procesos de contratación.
- (R12) Utilización indebida de información sobre la calidad del agua y los resultados de las pruebas de aparatos de medida.

Se formularon planes de acción asociados con:

Seguimiento al cumplimiento del Reglamento interno de trabajo.

Actualización e implementación del código de buen gobierno y manual de transparencia.

Cumplimiento de Acuerdo de Contratación, modificación de procedimientos de selección de contratista y Manual de Interventoría.

Acompañamientos periódicos a trabajos operativos que se vayan a ejecutar directamente con los usuarios.

Guiar las actuaciones orientada por los valores corporativos

La Oficina de Control de Gestión, desarrollo procesos de formación a 75 trabajadores en el tema específico del Autocontrol.

Promulgar el seguimiento y medición del Plan Estratégico y los indicadores por procesos

En la vigencia 2016, se dio continuidad al seguimiento del PEG “amb agua sostenible y confiable” (2012-2018), se presentaron dos informes a la Alta Dirección emitidos por la Coordinación de Calidad y por la Oficina de Control de Gestión, respectivamente.

De igual forma, Gerente General, Gerentes de Área y Secretaria General del amb, realizaron 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.

La Junta Directiva y Gerencia General del amb presentaron ante la Asamblea General de Accionistas el Informe de Sustentabilidad 2015, que debidamente aprobado con sus estados financieros, fueron presentados ante las Corporaciones de elección popular de las entidades territoriales departamentales y municipales.

Al Concejo de Bucaramanga, se remitieron dos informes de la gestión empresarial incluido el seguimiento del PEG (2012-2018), correspondiente al 1er y 2do trimestre de 2016 (entregado y radicado con copia a Alcaldía de Bucaramanga).

En el primer trimestre de 2016, la Junta Directiva decidió la necesidad del análisis y actualización del Plan Estratégico de Gestión, la cual fue liderada por el Gerente de Planeación y Proyectos a través de un trabajo conjunto entre el Comité Estratégico de la Junta Directiva y el Comité Corporativo del amb. Como resultado de este trabajo se consolidó la propuesta de Plan Estratégico de Gestión 2017-2021.

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 procesos, a través del seguimiento al listado maestro de documentos F SGC 402-002, buscando así asegurar la vigencia de los mismos y evidenciar la necesidad de sus actualizaciones.

Para el período (2015-2016), se realizaron 152 solicitudes de cambios documentales diferenciados así: Modificación: 111, Creación: 30, Eliminación: 11.

En el 2do trimestre de 2016, 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 a la normativa aplicable al amb; los resultados se presentaron durante la II Revisión por la Dirección del año 2016.

Se desarrolló el ciclo de auditorías internas integradas Calidad – Seguridad y Salud en el trabajo – MECI 2016 y una auditoría interna con personal externo al componente ambiental del SGI.

En total se auditaron 40 procesos, se realizaron 41 auditorías, con 33 auditores de calidad, 5 auditores SG-SST, 5 auditores integrales y se formaron 3 auditores ambientales.

Denuncia de las conductas irregulares

Para la vigencia 2016, la oficina de control de gestión, adelanto (3) diligencias administrativas cuyos aspectos de revisión incluyeron: inadecuada atención a usuarios en ventanillas del amb; deficiencia en la respuesta a los usuarios y sanciones pecuniarias asociadas a dos particulares.

De igual forma y en el marco del control que realiza la Oficina de Control de Gestión, esta dependencia realizó 12 auditorías en los procesos de Gestión Ambiental, Cobranzas, Servicios Administrativos, Captación, Almacén General, PQR, Tesorería, Bienes, Facturación, Presupuesto, Compras y Gestión Humana, resultado de este proceso se generaron 13 hallazgos a los cuales se formularon los planes de mejoramiento por parte de los responsables.

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 y grupos focales en “*De líder a líder coach*”.

En el marco del Sistema de Protección de Datos Personales, el Oficial de datos personales realizó el diseño y aplicación del formato de “autorización de control de datos personales” para los trabajadores del amb.

De igual forma y apoyado por el proceso de Sistemas de se realizó el cargue de la Base de Datos de usuarios, en la Base de Datos Nacional de la Superintendencia de Industria y Comercio.

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 se garantizó la comunicación de la información a sus diferentes grupos de interés.

Entre las publicaciones realizadas en 2016, 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.

Las publicaciones a través de la Factura, incluyen:

Consejos sobre Uso Racional del Agua.

Información sobre las características del Plan de Abonos.

Promoción del uso e información disponible en la página web.

Actualización de los datos de las empresas de Alcantarillado y Aseo.

En relación con el seguimiento y aplicación del Manual de Gestión de Riesgo M GG 701-001, se presentaron los siguientes cambios:

AREA	PRINCIPALES CAMBIOS
<b>COMERCIAL</b>	2 CAMBIOS: FACTURACION
	3 ELIMINACIONES: FACTURACION - ATD
	1 NUEVO RIESGO: ANTIFRAUDE
<b>OPERACIONES</b>	1 CAMBIO: CONTROL CALIDAD
	4 ELIMINACIONES: DISPONIBILIDADES - M. INFRAESTRUCTURA - REDES
	6 NUEVOS: DISPONIBILIDADES - M. INFRAESTRUCTURA
<b>PLANEACION Y PROYECTOS</b>	8 ELIMINACIONES: GESTION AMBIENTAL - NVOS ABASTECIMIENTOS
	5 NUEVOS RIESGOS: GESTION AMBIENTAL - ESTUDIOS Y DISEÑOS
<b>GERENCIA GENERAL</b>	4 NUEVOS RIESGOS: PREB - COIMUNICACIONES - SGSST
	3 ELIMINACIONES: SGSST - COMUNICACIONES
<b>SECRETARIA GENERAL</b>	3 ELIMINACIONES: COMPRAS - CONTRATACION

Se recibieron visitas de Auditorías por entes externos:

Contraloría Municipal, se detectaron (10) hallazgos, de los cuales (10) se clasifican de tipo administrativo, (2) de tipo fiscal y (4) de tipo disciplinario 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 y Ambiental, se detectaron (15) no conformidades, a las cuales se les implementó el respectivo plan de acción, posteriormente aprobados por Icontec, emitiendo concepto positivo para la renovación (ISO 9001, GP1000, OHSAS 18001) y otorgamiento (ISO 14001) de la certificación, para el alcance: “Operación, Prestación y Administración del Servicio Público Domiciliario del Acueducto del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga (amb). Facturación y Cobranzas de servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo. Diseño y desarrollo de sistemas de acueducto y alcantarillado y saneamiento básico”.

Organismo Nacional de Acreditación (ONAC), realizó auditoría a Sistema de calidad del Laboratorio de Calibración de medidores, No se detectaron incumplimientos, se recibió el concepto positivo al mantenimiento y renovación de la acreditación de calidad bajo la norma NTC ISO/IEC 17025.

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

En la vigencia 2016, se realizó la integración del Código de Buen Gobierno, Manual de Transparencia y Manual del Ejercicio empresarial en un solo documento: “M GG 501-001 MANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO” que tiene como objetivo ofrecer transparencia asegurando claridad y autonomía en la gestión de la organización, el manejo íntegro, ético, coordinado y estructurado, con respeto hacia sus grupos de interés, bajo el principio de responsabilidad, respetando los objetivos de efectividad y rentabilidad organizacional en desarrollo de su objeto social.

El Alcance del Manual establece, que las normas contenidas se aplican a la actuación de la Junta Directiva, la Alta Dirección y los Trabajadores del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. E.S.P; así como a sus demás grupos de interés: Suscriptores y usuarios, Proveedores, Clientes y Entes de Vigilancia, regulación y control, en la medida en que tengan que ver con la organización, de manera que se garantice el cumplimiento de los principios generales de Buen Gobierno dispuestos en la Ley y en los Estatutos.

Este documento está en consideración del Comité Corporativo del amb para proceder con la presentación ante la Junta Directiva.

#### **6. ACCIONES amb EN ESTRATEGIA ANTITRAMITES**

- En la vigencia 2016, 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 la vigencia de 2016 se realizaron 15 reuniones del Comité Interinstitucional de Gestión Empresarial, donde se aprobaron y legalizaron 729 solicitudes del servicio domiciliario de acueducto y alcantarillado correspondientes a los Municipios de

Bucaramanga, Girón y Floridablanca así:

ITEM	COMUNIDAD	SOLICITUDES LEGALIZADAS INDIVIDUALES	MUNICIPIO
1	EDIFICIO POLICIA	1	BUCARAMANGA
2	EDIFICIO OLA PALMA – BARRIO PROVENZA	8	BUCARAMANGA
3	BARRIO VILLA MERCEDES	24	BUCARAMANGA
4	PROYECTO TORRES DE LA CONCORDIA	40	BUCARAMANGA
5	CATALUÑA	10	GIRON
6	RIVERA DEL RIO	504	GIRON
7	PUERTO MADERO	68	GIRON
8	CIUDADELA VILLAMIL	36	GIRON
9	MARIANELA	20	GIRON
10	CORCENDAS (LA CUMBRE)	12	FLORIDABLANCA
11	VARIOS BARRIOS	6	B/MANGA Y GIRON
	<b>TOTAL</b>	<b>729</b>	

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

- En la vigencia 2016 se midió el Nivel de Satisfacción del Usuario para el año 2015, una vez ejecutadas las 603 encuestas se determinó en un 83,3% diferenciado 85,69% en Girón, 85,28% Floridablanca y 83,4% Bucaramanga, concluyendo que los usuarios perciben mejoras en la prestación del servicio.
- Se registró de manera oportuna la gestión empresarial del amb a través del software "SIA 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.

#### 8. ACCIONES amb EN ESTRATEGIA PARTICIPATIVA

- Se mantiene actualizada en la página web la siguiente información: Gestión empresarial, Financiera, Gestión de contratación, Informe de Sostenibilidad, Gestión del Riesgo, Plan Anticorrupción y Atención al usuario.
- Se realizó la atención en promedio 4570 peticiones, quejas y recursos a través de los mecanismos establecidos en el amb.

**9. ACCIONES 2017**

Para la vigencia 2017, 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:

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>PROYECTADO</b>	<b>RESPONSABLE(S)</b>
Presentación para aprobación de la Junta Directiva del Plan Estratégico de Gestión 2017-2021	1er trimestre	Gerente General / Representante Comité Estratégico
Implementación Plan Estratégico de Gestión con los trabajadores del amb	2do trimestre	Gerente General / Comité Estratégico / Comité Corporativo
Presentación para aprobación de la Junta Directiva del MGG701-001 Manual de Gobierno Corporativo.	1er semestre	Gerente General
Implementación MGG701-001 Manual de Gobierno Corporativo con los trabajadores del amb.	2do semestre	Gerente General / 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 Prensa
Diseñar e implementar estrategias didácticas que permitan llegar al total de la población trabajadora del amb en la prevención del riesgo de corrupción	1er semestre	Gerente General
Cumplir los ciclos de Auditorías Internas y Externas	Permanente	Coordinación de Calidad / Oficina Control de Gestión
Cumplir procesos de Revisión por la Dirección	Permanente	Representante de la Dirección
Aplicación Manual de Gestión de Riesgo M GG 701-001, en la revaloración 2017 de los riesgos establecidos	1er semestre	Comité Riesgos
Continuar con la implementación de "Protección de Datos Personales"	2do trimestre	Oficial Protección datos personales
Implementación Gobierno en Línea: Atención de Peticiones, Quejas y Recursos por medios electrónicos	2do semestre	Gerencia Financiera y de Sistemas

Implementación Cero Papel	2do semestre	Secretaria General
Actualización documental procesos de compras y contratación	1er semestre	Secretaria General
Desarrollo de Proyectos Estratégicos	Permanente	Comité Corporativo / Dueños de Proceso
Mantener Acreditación de los Laboratorios de Calidad y de Calibración		Jefe Laboratorio Control Calidad Jefe Laboratorio Calibración Coordinación de Calidad Personal Laboratorios
Mantener certificación Calidad, Seguridad Y Salud en el Trabajo y Ambiental		Comité Corporativo Coordinación Calidad Coordinación Ambiental Jefe Salud Ocupacional Trabajadores amb

**LAURA ISABEL RODRIGUEZ GARDOZO**  
Gerente General

Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP  
Publicado [www.amb.com.co](http://www.amb.com.co)  
Bucaramanga, 2017-01-30

Revisó: [lvelasco@amb.com.co](mailto:lvelasco@amb.com.co)

[mkarimeromero@amb.com.co](mailto:mkarimeromero@amb.com.co)

Proyecto: [dcalderon@amb.com.co](mailto:dcalderon@amb.com.co)