

Pág. 1 de	MEMORANDO	
F GG 501-011		
Rev. 0		

Acueducto metropolitano de Bucaramanga S.A. E.S.P.



202111000003693

2021-02-17 16:48

CONTROL DE GESTION
JUAN NICOLAS MANRIQUE SANCHEZ

1100

Bucaramanga,

PARA: Dra. Erika Rangel, Secretaria General

DE: Líder Oficina Control de Gestión

ASUNTO: Auditoria Área Recaudo

”

Adjunto me permito remitir el seguimiento realizado por esta Oficina al Plan Anticorrupción del amb

Cordial saludo,



JUAN NICOLÁS MANRIQUE S.
Líder I Oficina Control de Gestión

Anexo: 10 folios
Proyecto y Elaboró: MaVicini,
Reviso: JNManrique



INFORME DE SEGUIMIENTO

FECHA DEL INFORME

30

01

2021

FECHA DE PRESENTACION

Fecha de Inicio: 23/01/2021

Fecha de Terminación: 30/01/2021

PLAN ANTICORRUPCION, TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION

OBJETO

Determinar, e identificar las actividades llevadas a cabo en la vigencia 2020 del del Plan Anticorrupción, Transparencia, y Acceso a la Información del amb SA ESP a través de la metodología de administración del riesgo del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga SA ESP documentada en el Manual de Gestión de Riesgo M GG 701-001 y realizar un seguimiento a las actividades y evaluación a la matriz..

OBJETIVOS PLAN ANTICORRUPCION

- a) Orientar la gestión empresarial del amb 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, eficiencia y honestidad.
- c) Promover el mejoramiento de los niveles de atención y percepción en los grupos de interés del amb SA ESP.
- d) Promover la participación activa de todos los trabajadores del amb SA 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 del riesgo el mapa de riesgos de corrupción y sus medidas de prevención y control

ACTIVIDADES DE CONTROL

Se realizó una evaluación de las diferentes actividades realizadas por la Oficina de Control de Gestión de conformidad , con los mapas de riesgos el cual fue actualizado en el 2020, en concordancia con el plan estratégico y establecidas bajo los siguientes referentes;

1. Referente 1, GESTIÓN ANTICORRUPCIÓN Y AUTOCONTROL
2. Referente 2, FOMENTO DEL AUTOCONTROL

REFERENTE 1: GESTIÓN ANTICORRUPCIÓN

1. ETICA Y VALORES

1.1 Capacitaciones

La Oficina de Control de Gestión en su plan de acción 2020 en las diferentes actividades de control realizadas, así como en sus capacitaciones, veló por el cumplimiento del Código de Ética y Conducta Empresarial; así mismo en la Evaluación al Sistema de Control interno la cual se realizó a los Gerentes de Área se evidencia la apropiación que tienen de este ordenamiento.

1.2 Análisis de Conveniencia y Oportunidad frente a la implementación de una Línea de Atención Ética y de Conducta Empresarial

A solicitud de la Junta Directiva del amb, se realizó un Análisis con respecto a la importancia de contar con una Línea de Atención ÉTICA Y DE CONDUCTA EMPRESARIAL, que necesariamente debe involucrar, 1) La Conveniencia y 2) La Oportunidad para el amb S.A. ESP.

a. Cómo Funciona la Línea Ética?

Las denuncias se realizan en un Servidor Seguro de manera encriptada y protegiendo la identidad del Denunciante, luego **los Auditores Forenses** darán seguimiento a la denuncia.

Además es importante promover y divulgar la existencia de la Línea de Atención, alentando a las Personas a denunciar casos de corrupción y/o fraude, o apropiación indebida de activos, o falsificación de información financiera o lavado de activos, sin que se perjudique su Integridad

b. Qué requiere la Línea Ética?

Contar con una Línea Ética requiere contar con un Sistema de Control, que involucre a todos los integrantes de la organización como parte de cada una de las líneas de defensa, con los i) Procesos de Control Interno Disciplinario (asociado a la Gestión del Recurso Humano) y ii) Proceso de Control de Gestión, a fin de involucrar a toda la organización y colocar en conocimiento (INPUT) de cada una de las formas de control.

Adicionalmente es necesario contar con la infraestructura tecnológica que complemente y le brinde seguridad al sistema, entendiendo que la noticia o información recibida podrá ingresar por la línea de atención telefónica, la cual deberá ser administrada por una persona con un conocimiento integral de la empresa, o también a través del canal electrónico

c. Qué se necesitaría en el amb?

Contar con una Línea Telefónica, y un Correo Electrónico de uso exclusivo, asignado a un trabajador con un nivel de conocimiento y capacitación que le permita conocer los procesos operativos de cada área, y la estrategia del Negocio, que además cuente con un sistema de grabación permanente de mayor capacidad que al propuesto para el CONTACT CENTER (Sistema Avaaya)

La infraestructura deberá tener la independencia y la distancia al sistema de PQR'S administrado actualmente

d. Ventajas

Son más las Ventajas que los Riesgos, y pudiendo resaltar

- Reducen en un 50% las pérdidas medias por fraude.
- Son la forma más rápida de detectar fraude interno y abusos.
- Disminuyen la duración media de los casos de fraude en varios meses.
- Favorecen la transparencia empresarial y protegen a la organización.
- Permiten anticipar nuevas tendencias en los riesgos.
- Mejoran el clima laboral
- Generan buena imagen corporativa
- Se cumple un requisito para la Responsabilidad Social Empresarial y un Buen Gobierno Corporativo
- Permite involucrarse en la Bolsa de Valores

e. Propuesta Control de Gestión

De manera respetuosa se propone Estructurar un Plan de Acción, que teniendo en cuenta el Acto de Gerencia No.006 de 2019, que permite la Consolidación de un Sistema de Control (estratégicos), y previa reorganización de los Procesos de Control Interno Disciplinario, y el fortalecimiento del control en todos los niveles del amb, permita en el Corto Plazo estructurar la Línea de Atención ETICA y DE TRANSPARENCIA, como parte de las Mejores Prácticas, a nivel nacional e internacional

f. Análisis de conveniencia y Oportunidad

Finalmente y luego del correspondiente análisis al interior del Comité de Auditoría y Control, celebrado el día 24 de junio de 2020, este cuerpo asesor de la Junta Directiva del amb, teniendo en cuenta el Análisis de Conveniencia y Oportunidad realizado por la Oficina de Control de Gestión, el Comité recomendó la estructuración de un Plan de Acción que contemple los procesos de fortalecimiento y consolidación previos que se deben surtir en los distintos elementos que integran el Sistema de Control, los Estándares Éticos y de Conducta Empresarial y la Política Anticorrupción del amb

En ese sentido, el Comité de Auditoría recomendó a la Junta Directiva, requerir a la Administración que adopte las medidas necesarias a fin de desarrollar un Plan de Acción que permita durante el primer semestre de 2021, desarrollar todas las gestiones necesarias para contar con una Línea de Atención Ética y Antifraude en el amb. Propuesta que fue adoptada por la Junta Directiva.

2. ATENCION DE CONDUCTAS IRREGULARES

- Para la vigencia de 2020, la Oficina de Control de Gestión adelantó tres (3) Diligencias Administrativas que de acuerdo al procedimiento establecido, fueron solicitadas por la Gerencia General o por un Ente de control, y en consecuencia, se atendieron los requerimientos en cada caso en particular. Esta actividad se realizó de acuerdo el Acto de Gerencia No. 005 de 2013 y con la Guía G CG 802-002.

3. ACTIVIDADES DE CONTROL

- En el desarrollo de las actividades propias de la Oficina de Control de Gestión y en concordancia con las auditorías practicadas en el 2020 a los siguientes procesos y se realizó una evaluación los riesgos de corrupción establecidos allí.

PROCESO	RIESGO	EVALUACION
Gestión Operativa	Utilizar la condición de empleado o contratista del área de Gestión operativa para impedir el corte del servicio de acueducto y/o ejecutar una reinstalación irregular del servicio en beneficio de un particular o para terceros	En auditoria de Seguimiento realizada al área de medidores en la vigencia 2020 se realizó una revisión a los controles establecidos para mitigar estos riesgos. Los controles trabajan en forma efectiva y con el fin de mejorar estas actividades se suscribió un plan de mejoramiento el cual fue cumplido en su totalidad.
	Utilizar la condición de empleado o contratista del área de Gestión operativa para omitir, registrar o alterar información obtenida en las revisiones previas o especializadas en beneficio particular y/ terceros	
Seguimiento Salud Seguridad en el trabajo	Abuso de las funciones del cargo o reticencia de información con el fin de alterar, desviar, modificar u omitir pruebas e información (física o digital) asociadas a las investigaciones y trámites de accidentes de trabajo o enfermedad laboral en beneficio propio, de particulares y/o terceros.	A finales del 2019, la Oficina realizó una evaluación a la Sección de Seguridad y salud en el trabajo, encontrando que los controles inmersos para la mitigación de este riesgo ha sido efectivo tales como la validación de información del área, mesa laboral, seguimiento de indicadores de gestión.
Gestión Humana	Utilizar la condición de empleado del área de Gestión humana con el fin de manipular, alterar, filtrar, destruir, o estropear intencionalmente los aplicativos y/o información (física o digital) necesaria para la aprobación de pagos o beneficios laborales sin el cumplimiento de requisitos en beneficio propio de particulares y/o terceros.	En auditoria al proceso de liquidación de nómina realizada en la vigencia 2020, esta oficina realizó una evaluación a los controles establecidos allí encontrando que están siendo efectivos, sin embargo con el fin de mejorarlos, se suscribió un plan de mejoramiento el cual se encuentra en ejecución.
	Utilizar la condición de empleado del área de Gestión humana para alterar, ocultar, filtrar, destruir u omitir intencionalmente información (física o digital) destinada o que soporte los procesos de selección, promoción y vinculación laboral en beneficio propio de particulares y terceros.	En auditoría realizada al área se suscribió un plan de mejoramiento el cual se encuentra encaminado a la formalización del proceso de selección y vinculación por parte del área con unos controles establecidos para su eficacia.

	Gestión Jurídica	Utilizar la condición de empleado integrante del proceso de Gestión Jurídica y Representación judicial para ejercer una debida asesoría o defensa con la finalidad de favorecer intereses contrarios a los del amb en beneficio propio o de terceros.	En todas las actividades de auditoria, se realiza una evaluación jurídica con el fin de evaluar los controles establecidos allí, encontrando la efectividad de estos. En auditoría realizada al procesos disciplinario, se creó un plan de mejoramiento con el fin de crear y mejorar esta actividad.
	Recaudo	Aprovechar la condición y conocimiento como empleada de recaudo y cobranzas para alterar, modificar o borrar información de los archivos enviados por las entidades recaudadoras en beneficio propio y/o terceros.	En auditoría realizada en el 2019 y seguimiento realizado en el 2020, se realizaron una evaluación a los controles establecidos en el área verificando su eficacia y efectividad Se realizó una actualización del mapa de riesgos del área y se está revisando los procedimientos del área con el fin de mejorar la efectividad de estos.
		Abusar de la condición de empleado del área de Recaudo para permitir, autorizar, gestionar y /o realizar planes de abono, pagos parciales o reliquidaciones en beneficio propio de un particular y/o terceros.	
		Utilizar la condición de empleado del área de Recaudo y cobranzas para vender, facilitar, suministrar y o remitir información confidencial a terceros buscando obtener un beneficio propio o de un particular.	
	Tesorería	Aprovechar la condición de empleado del área de Tesorería para solicitar o recibir dádivas a cambio de otorgar información confidencial al proceso.	En auditoria de Seguimiento de 2020, se hizo una evaluación a todas las acciones de mejora que quedaron de la auditoría realizada en el 2019, así como una evaluación de todas las medidas de tomadas por trabajo en casa, y como estaban siendo efectivos los controles establecidos allí, encontrando la efectividad y eficiencia de ellos, y los controles adicionales que el área debió tomar por esta pandemia.
Utilizar los permisos y conocimientos como empleado del área de Tesorería para autorizar, reconocer o desviar pagos indebidos en beneficio propio o de terceros.			
Utilizar los permisos y conocimientos como empleado del área de Tesorería para falsificar y hurtar títulos valor en beneficio propio de particulares o tercero.			
Tecnología	Utilizar la condición de empleado del área de Tecnología para facilitar o ejecutar ataques o hackers informáticos a los sistemas y/o infraestructura tecnológica del amb con el fin de sabotear, vulnerar o comprometer la información de las empresas en beneficio propio o de terceros.	A finales de la vigencia 2020, se realizó una auditoria al área de las TIC, con el fin de verificar los controles establecidos en el área, así como el cumplimiento de la política de información y como fue el manejo que se le dio a estos en la pandemia, encontrando la efectividad de las actividades que realizaron y el acompañamiento permanente que ha dado el área a toda la organización, siempre con los principios y valores corporativos.	
	Manipular, adulterar o hacer uso indebido de información a la que se tenga acceso como empleados o contratista del amb en beneficio propio o de terceros.		
Almacén y compras	Aprovechar la condición de trabajador del área de Almacén y compras para apropiarse, hurtar o transferir de forma indebida bienes devolutivos y/o materiales en beneficio propio o de terceros.	En el año 2020, se realizó la verificación del procedimiento de inventario de fin de año, encontrando que los controles establecidos cumplen con los objetivos. Así mismo para control de inventarios, el área practica actividades de inventario, como es el caso de la auditoria de medidores la cual se le realizó a todas las cuadrillas.	
	Utilizar la condición de trabajador del área de Almacén y compras para alterar, ocultar u omitir información asociada al manejo de inventarios en beneficio propio o de terceros.		
	Utilizar la condición e empleado del área de Almacén y Compras para tramitar la adquisición de bienes y servicios sin el		

	pleno cumplimiento de los requisitos establecidos en los procedimientos de orden de compra con el fin de obtener un beneficio propio o de terceros	
Servicios Generales	Utilizar la condición de empleado del área de servicios Generales para apropiarse de recursos de caja menor en beneficio propio o de terceros	Esta Oficina realizó en el 2020 una actividad para el cumplimiento del Acto de gerencia No. 01 de 2020 sobre las cajas menores encontrando la efectividad en el manejo de estas.
Contratación	Solicitar o recibir dádivas o cualquier otro beneficio, utilizando la condición de empleado de la dependencia de Contratación para incluir irregularmente a un interesado en participar dentro de algún proceso de selección co el fin de ser elegido para presentar oferta.	En el año 2020 se realizó auditoria al proceso de contratación, tanto precontractual y contractualmente, para lo cual se realizó una evaluación a los controles del área, y se suscribieron unos planes de mejoramiento para la consolidación de estos y la mitigación de los riesgos del área.
	Solicitar o recibir dádivas o cualquier otro beneficio, utilizando la condición de empleado de la dependencia de Contratación o del área requeridora para favorecer, direccionar o ajustar la solicitud de la oferta a favor del proponente	

REFERENTE 2. FOMENTO DEL AUTOCONTROL

1. FOMENTO DEL AUTOCONTROL Y ACTUALIZACION MECI

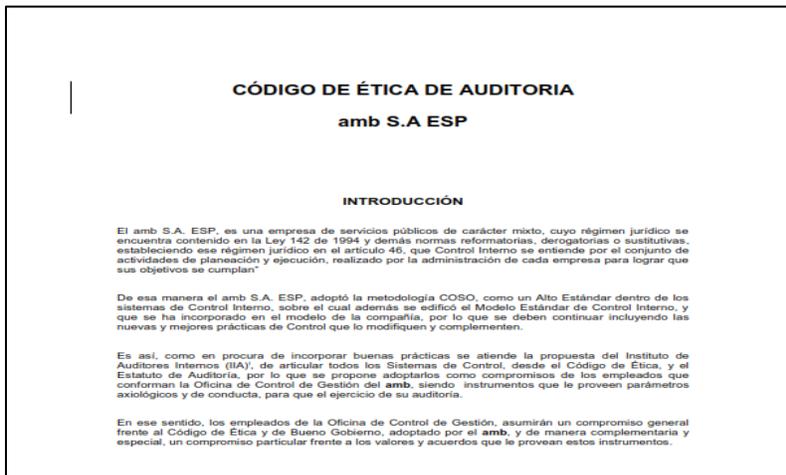
- La Oficina de control de gestión mediante Acto de Gerencia No. 06 de 2019, actualizó el Modelo Estándar de Control interno e incorporó ajustes de acuerdo a los protocolos y a la metodología del Sistema Coso, a través de las tres líneas de defensa



- Así mismo la Oficina de Control de Gestión con el fin de ejecutar acciones de capacitación, apoyo y metodología, así como de brindar asesoría en el fomento del autocontrol realizó en el año 2020 capacitación sobre la socialización del Nuevo Modelo Estándar de Control

interno, ejecución mapas de aseguramiento, así mismo participó en los diferentes procesos de inducción con aspectos relevantes en el Sistema de Control interno.

- Con el fin de determinar una estructura de procesos y procedimientos de control que mantenga los principios de objetividad, transparencia, independencia, eficiencia y eficacia, se hizo necesario comprometer el ejercicio diario de sus gestores, que en este caso son los auditores de la Oficina de Control de Gestión, con los valores y la declaración de estos principios, lo que permite blindar el proceso de auditoría frente a un riesgo natural de subjetividad, razones por las que se adoptó el **Código de Ética del Auditor**, y de esta manera se logró una relación entre el auditor y el auditado más transparente y objetiva que garantiza tanto la dinámica del proceso como la estructuración de los dictámenes a partir de la opinión soportada del auditor.



- En el procedimiento de auditoría de la Oficina de Control de Gestión se incluyó un nuevo esquema garantista de los derechos de los auditados a través de la Carta de Representación del Auditado y de la posibilidad de defensa en la mesa de socialización de los resultados de auditor

Página 1 de 8	ACTO DE REPRESENTACION DE AUDITORIA INTERNA	
F GG 402-002	Por medio del cual se establecen los compromisos y las obligaciones del Auditado de acuerdo al Código de Ética del amb.	
	OFICINA DE CONTROL DE GESTION	

ACTA DE REPRESENTACION DE AUDITORIA INTERNA

Dentro de los instrumentos de los que dispone la Actividad de Auditoría interna establecida en el Decreto 648 de 2017 en su artículo 2.2.21.1.6, y recogiendo las propuestas de las Normas Internacionales de Auditoría, que se encuentran reconocidos y adaptados en el Código de Ética del Auditor, el Manual de Control y el Manual de Auditoría, que constituyen el estatuto de Control del amb S.A. ESP.

Esta última busca la información entregada para la ejecución de los trabajos de auditoría, ~~revisada~~, a los criterios de veracidad, calidad y oportunidad.

De acuerdo con lo anterior, y en cumplimiento de esta normatividad ~~solicitamos~~, la siguiente declaración:

Manifiesto mi compromiso con la entrega de información veraz, con calidad y con la oportunidad que requiere la auditoría interna para la adecuada ejecución del trabajo de Auditoría a Contratación del amb S.A. ESP, de conformidad a los criterios y alcances debidamente socializados.

MARTHA JULIANA SERRANO QUINTERO
SECRETARIA GENERAL

ANDREA MOGOLLÓN
LIDER DE CONTRATACIÓN

2. AUDITORIA ENTES EXTERNOS

- De conformidad con las Auditorías Regular, Express y AUDIBAL realizadas por la Contraloría Municipal de Bucaramanga se cuenta con un Plan de Mejoramiento que fue verificado en Diciembre de 2020, por la Oficina de Control de Gestión, la cual realizó el seguimiento a sus acciones, generando los respectivos requerimientos frente a la primera y segunda línea, en caso de que se observen desviaciones o retrasos en las metas y los indicadores propuestos, y encontrando conformidad con lo propuesto.
- Se registró de manera oportuna la gestión empresarial del amb a través del Software SIA OBSERVA con sus doce (12) reportes mensuales y al SIA MISIONAL de la Contraloría Municipal de Bucaramanga la rendición en Junio 2020 y Diciembre 2020, la cuales fueron supervisadas por la Oficina de Control de Gestión.
- Que la Contraloría Municipal de Bucaramanga, luego de evaluar la información suministrada por el amb S.A. ESP, dentro de su ejercicio de Auditoría al Balance y a los Estados Financieros de la empresa, profirió dictamen de Razonabilidad Financiera, considerando que la empresa de servicios públicos cumple con los principios y normas prescritas por las autoridades competentes y los principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia, señalando que; *“presentan razonablemente, en todos los aspectos significativos, la situación financiera de la entidad a 31 de Diciembre de 2019 y los resultados de sus operaciones por el año que terminó en esta fecha, de conformidad con los principios y normas prescritas por las autoridades competentes y los principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia o prescritos por el Contador General, así como la Resolución No. 414 del 8 de septiembre de 2014 y sus modificaciones”*. Tal y como consta en el texto del Informe impugnado. (negrilla fuera de texto)}
- La Contraloría Municipal de Bucaramanga, como proveedor externo de aseguramiento, durante el ejercicio de auditoría regular de la vigencia 2020, FENECIO la cuenta del amb S.A. ESP, considerando que esta empresa de servicios públicos; *“(…) con base en la opinión de los estados contables la cual fue sin salvedad o limpia y el concepto de la Gestión Fiscal, la cual fue FAVORABLE y dando aplicación a los criterios de economía, eficiencia, eficacia, equidad y valoración de los costos ambientales, la Contraloría Municipal de Bucaramanga, por lo cual FENECE la cuenta del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga amb S.A. ESP, para la vigencia fiscal correspondiente al año 2019”*.

3. TRANSPARENCIA

La Oficina de Control de Gestión, luego de estudiar el marco legal y regulatorio aplicable en Colombia, estableció que las empresas de servicios públicos domiciliarias no se encuentran obligadas a adoptar la Política **SISTEMA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO “SARLAFT”**, la cual es un requerimiento para las empresas vigiladas y controladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, y la Superintendencia de Industria y Comercio, dentro de determinados renglones de la producción.

Sin embargo, y teniendo en cuenta que de acuerdo a la autonomía empresarial que determina la Política de Gobierno Corporativo del amb, la oficina de control de gestión recomendó al comité de auditoría, viabilizar el diseño y la implementación de la POLITICA SARLAFT, como una buena práctica, que armonice su compromiso frente al riesgo de lavado de activos y de financiación del terrorismo, la cual facilitará al amb, la denuncia ante las autoridades competentes del Delito de Lavado de Activos, junto con los 63 delitos subyacentes, establecidos en el artículo 323 y s.s. del código penal colombiano, sin generar un compromiso de reporte a la Unidad de Información y Análisis Financiero UIAF.

Luego de lo anterior, la Gerencia Financiera y de Recursos, atendiendo el mandato de la Junta Directiva y del Comité de Auditoría del amb, suscribió el contrato de Prestación de servicios profesionales C-163 de 2019, con el fin de realizar acompañamiento para el Diseño Empresarial que permita incluir las mejores prácticas de **SISTEMA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO "SARLAFT"** de acuerdo a la Política de Gobierno Corporativo y de propiedad del amb, habiéndose asumido el ejercicio de interventoría por el líder de la Oficina de Control de Gestión.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- En la vigencia del año 2020, el amb ha fortalecido las acciones dirigidas a mantener la **Cultura de Legalidad y Transparencia**, previniendo el riesgo de corrupción y asegurando una gestión antitrámites y de acceso de la información.
- Las actuaciones al interior del amb en el año 2020, se encuentran guiadas por los valores corporativos establecidos en la planeación estratégica, asegurando la importancia y la obligación de su cumplimiento en cada uno de los procesos desarrollados en la organización.
- De conformidad con el seguimiento al plan anticorrupción como instrumento de tipo preventivo para el control, realizado por la Oficina de Control de Gestión, donde se evaluaron los controles establecidos en los diferentes procesos, así como las actuaciones que se desprenden del plan estratégico, se evidencia claridad, equidad, viabilidad y transparencia en todos los procedimientos y métodos aplicables.
- Sobre la línea de Atención Ética y conducta empresarial, la Oficina de control de Gestión en el primer semestre de 2021, realizará una evaluación a la elaboración de los planes de Acción que contemplen los procesos de fortalecimiento y consolidación que se deben surtir en los distintos elementos que integran el Sistema de Control, los Estándares Éticos y de Conducta Empresarial y la Política Anticorrupción del amb.



JUAN NICOLAS MANRIQUE
Lider Control de Gestión



MARIA ANGELA VICINI
Profesional Asistente

