

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

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



202211000003073

2022-03-07 08:04

CONTROL DE GESTION

JUAN NICOLAS MANRIQUE SANCHEZ

1100

Bucaramanga,

PARA: Dr, Hernan Clavijo Granados, Gerente General

DE: Líder Oficina Control de Gestión

ASUNTO: Informe seguimiento plan anticorrupción

”

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

7 03 2022

FECHA DE PRESENTACION

Fecha de Inicio: 8/02/2022
Fecha de Terminación: 28/02/2022

PLAN ANTICORRUPCION, TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION

OBJETO

Determinar, e identificar las actividades llevadas a cabo en la vigencia 2021 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 2021, 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 2021 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 dueños de procesos 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 Avaya)

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

2. ATENCION DE CONDUCTAS IRREGULARES

- Para la vigencia de 2021, la Oficina de Control de Gestión no adelantó diligencias administrativas sobre conductas irregulares de los trabajadores.

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 2021 a los siguientes procesos y se realizó una evaluación los riesgos de corrupción establecidos allí.

PROCESO	RIESGO	EVALUACION
Facturación	Posibilidad de utilizar la condición de empleado del área de facturación para modificar y/o actualizar de forma indebida, parámetros asociados a la facturación tales como: clase, estrato, tarifa, dirección, tipo de instalación entre otros, en beneficio propio o de terceros.	En auditoría 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 mantiene registro, control y seguimiento a los riesgos y eventualidades que en un momento dado puedan afectar la oportunidad en la generación y entrega mensual de la facturación del servicio en los cronogramas establecidos.
	Posibilidad utilizar la condición de empleado del área de facturación para alterar o desviar de manera intencional información obtenida en los resultados de la crítica y pre crítica con el fin de obtener beneficio propio u/o para terceros.	
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 auditoría de seguimiento al proceso de liquidación de nómina realizada en la vigencia 2021, 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 auditoría, se realiza una evaluación jurídica con el fin de evaluar los controles establecidos allí, encontrando la efectividad de estos. En el año 2021, no se llevó a cabo ninguna diligencia administrativa en cuanto a control disciplinario.
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 de seguimiento realizada en el 2021, 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	<p>Aprovechar la condición de empleado del área de Tesorería para solicitar o recibir dádivas a cambio de otorgar información confidencial al proceso.</p> <p>Utilizar los permisos y conocimientos como empleado del área de Tesorería para autorizar, reconocer o desviar pagos indebidos en beneficio propio o de terceros.</p> <p>Utilizar los permisos y conocimientos como empleado del área de Tesorería para falsificar y hurtar títulos valor en beneficio propio de particulares o tercero.</p>	<p>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.</p> <p>Se está leantando nuevo mapa de riesgos.</p>
	Tecnología	<p>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.</p> <p>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.</p>	<p>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.</p> <p>Se encuentran actualizando los riesgos del área.</p>
	Bienes Almacén y compras	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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</p>	<p>En el año 2021 , se realizó la verificación del procedimiento de inventario de fin de año, encontrando que los controles establecidos cumplen con los objetivos.</p> <p>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.</p> <p>El proceso de compras y almacén general no cuenta con riesgos identificados para la ejecución del plan de compras.</p> <p>Los procedimientos del área no se encuentran actualizados de conformidad con la estructura del área.</p> <p>El proceso de compras y almacén General no tiene identificados riesgos para manejo de devolutivos y proceso de aprovechamiento.</p> <p>Se está actualizando el mapa de riesgos de las áreas.</p>
	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 2021 dos actividades para el cumplimiento del Acto de gerencia No. 04 de 2021 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 2021 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	
Vinculaciones	Posibilidad de recibir o solicitar dádivas u otro beneficio, para gestionar, determinar o resolver una solicitud de vinculación en beneficio propio o de tercero.	Los controles con que cuenta el proceso son efectivos de conformidad con las actividades realizadas a los procesos. No se cuenta con riesgos identificados en cuando a la codificación. Se evidencia debilidad en la planeación, control y seguimiento de las actividades del área.

Así mismo se identificaron áreas que no cuentan con riesgos de corrupción identificados y los cuales a la luz del procedimiento son de alta vulnerabilidad :

- Gestión PQR personal y acciones de tutela
- Gestión PQR escrito y electrónico

REFERENTE 2. FOMENTO DEL AUTOCONTROL

1. FOMENTO DEL AUTOCONTROL Y ACTUALIZACION MECI

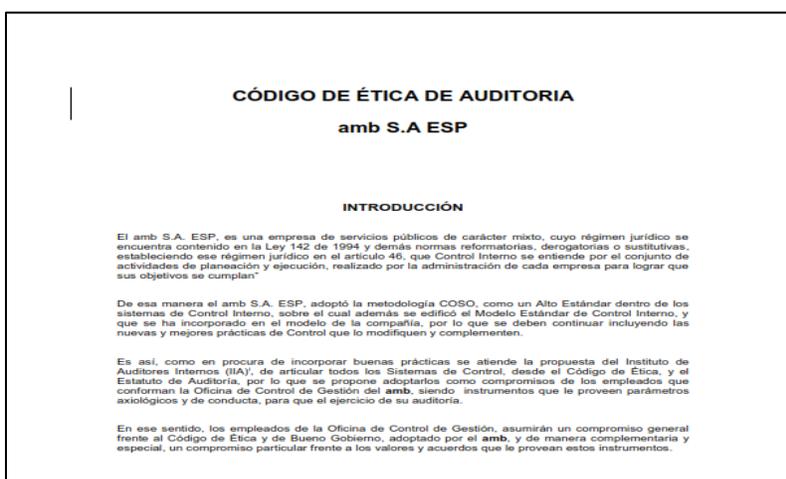
- La Oficina de control de gestión mediante Acto de Gerencia No. 06 de 2019, actualizó el Modelo Estándar de Control interno e incorporó ajustes de acuerdo a los protocolos y a la metodología del Sistema Coso, a través de las tres líneas de defensa



- 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 2021 capacitaciones sobre el sistema 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.



2. AUDITORIA ENTES EXTERNOS

- De conformidad con las Auditoría regular realizada por la Contraloría Municipal de Bucaramanga no se suscribió ningún plan de mejoramiento con el ente de control..
- 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 Diciembre 2021, la cuales fueron supervisadas por la Oficina de Control de Gestión.

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 POLÍTICA 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.

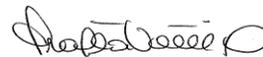
Luego de lo anterior, la Gerencia Financiera y de Recursos, atendiendo el mandato de la Junta Directiva y del Comité de Auditoría del amb, suscribió el contrato de Prestación de servicios profesionales C-163 de 2019, con el fin de realizar acompañamiento para el Diseño Empresarial que permita incluir 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 2021 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 2021 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.



JUAN NICOLAS MANRIQUE
Lider Control de Gestión



MARIA ANGELA VICINI
Profesional Asistente
