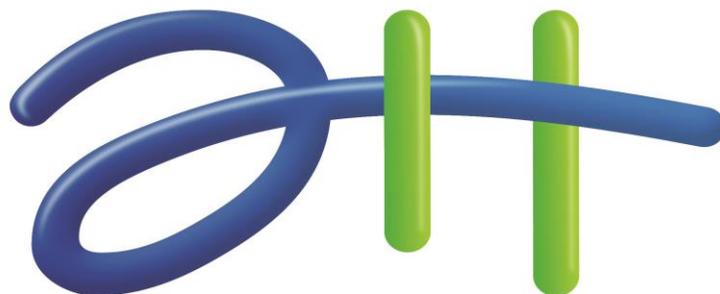


AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P.



aguas del huila  
*...llevamos más que agua.*

**SEGUNDO AVANCE PLAN ANTICORRUPCIÓN  
Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**ENERO - 2014**



## SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**ENTIDAD: AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P.**

**AÑO: 2013**

Estrategia, mecanismo, medida, Etc.	Actividades	Publicación	Actividades Contempladas ante posibles riesgos de corrupción		Responsable	Anotaciones de Control Interno
		Abril 30	Agosto 30	Diciembre 30		
<b>Procesos estratégicos</b>	1	<b>X</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Medición constante del grado de satisfacción de los usuarios, mediante encuestas y verificación del buzón de sugerencias.</li> <li>. Medición clima laboral cliente interno</li> </ul>		Líder de proceso y equipo de trabajo asignado	Pendiente aplicación de encuestas y medición del clima organizacional durante el 2014.
	2	<b>X</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Sensibilizar a los subgerentes la importancia de la gestión de cada dependencia y respuesta oportuna de la información.</li> <li>. Convocar una vez al año a audiencia pública a los representantes de la comunidad y medios de comunicación como un mecanismo de participación ciudadana, control social y fiscal.</li> </ul>			Conocimiento de la gestión del gerente por parte de la ciudadanía en general a través de medios de comunicación (radio, prensa, revistas y periódicos), y actualización de la página WEB.
<b>Procesos de control y evaluación – Control Interno</b>	3	<b>X</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Dentro del procedimiento de auditorías incluir actividades donde participen los auditores internos de calidad.</li> <li>. En el plan de capacitaciones para el 2013 incluir formación de la totalidad de los funcionarios de planta como auditores internos de calidad.</li> </ul>		Líder de proceso y equipo de trabajo asignado	Mediante resolución No. 413 de 2013 se adopta la documentación del sistema de gestión de la calidad de Aguas del Huila SA ESP. Pendiente proceso de certificación del SGC.
	4	<b>X</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Comprometer a los dueños de proceso a realizar las acciones que identifiquen y documenten las acciones correctivas y preventivas de sus procedimientos.</li> <li>. Generar espacios que permitan que los dueños de proceso se motiven y adopten la calidad dentro de su trabajo diario.</li> </ul>			Importante la sensibilización permanente hacia el mejoramiento de los compromisos con el sistema de gestión de la calidad de la entidad y su mejora continúa.
<b>Procesos de Control y evaluación - Gestión de la Calidad</b>	5	<b>X</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Diseñar un plan de capacitación el cual incluya algunas reuniones externas a las instalaciones de la empresa con los dueños de proceso.</li> <li>. Elaborar un concurso que permita dar estímulos y recompensas a los dueños de proceso y sus equipos cuando se logren objetivos o metas</li> </ul>		Líder de proceso y equipo de trabajo asignado	La entidad viene trabajando constantemente en el aumento del empoderamiento de la mejora en los procesos y los procedimientos.
	6	<b>X</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Retroalimentación del PSNC a los dueños del proceso en el comité de calidad</li> </ul>			La entidad tiene dispuesto y estandarizado el respectivo formato "PGC-F-223" para su documentación respectiva en la prestación de servicios no conformes y el levantamiento de las acciones de mejora que deban

					trazarse.
	7	X	. Realizar reinducción a la totalidad de los dueños de proceso en el tema de acciones correctivas y preventivas		Durante el año 2013 se lleva a cabo un proceso de preauditoria tendiente a la certificación del SGC de la entidad con la participación activa de sus funcionarios. Se continúa con las fases de mejoramiento de la documentación de los procesos.
<b>Procesos misionales - Capacitación</b>	8	X	. Delegar un funcionario para que realice los seguimientos al presupuesto y un aprovechamiento del recurso	Líder de proceso y equipo de trabajo asignado	Existen informes de gestión sobre el cumplimiento a las metas y actividades propuestas en materia de capacitación, acciones que deben mantenerse de forma continua.
	9	X	. concertación previa con el comité técnico de la programación de capacitaciones		Cubrimiento actividades de capacitación programadas.
	10	X	. Analizar el plan de capacitaciones para el presente año dirigido a los funcionarios de esta área		El Mejoramiento de la calidad de las capacitaciones está directamente relacionado con la vinculación personal experto en temas específicos.
	11	X	. Cumplimiento de las programaciones asignadas		
<b>Procesos misionales – Administración recursos de inversión</b>	12	X	. Articular con los dueños de los recursos de inversión para que los convenios incluyan proyectos debidamente viabilizados y con todos los soportes necesarios. . Verificar antes de firmar el convenio que los proyectos incluidos, estén viabilizados y cuenten con los respectivos soportes. (Permisos, licencias y diseños.)	Líder de proceso y equipo de trabajo asignado	Existe planeación y Control sobre proyectos a incluir en los nuevos convenios realizados, incluyendo las correspondientes visitas previas que deben surtirse.
	13	X	. Seguimiento por parte de la Subgerencia al funcionario o contratista encargado del proceso de liquidación de convenios . Hacer cumplir los plazos de ejecución de obra.		Se viene atendiendo y agilizando los procesos de liquidación de convenios.
	14	X	. Estructurar los nuevos convenios con un porcentaje para la administración de dichos recursos. . Incluir en el programa de Costos ABC, sub-centros para la ejecución de convenios. . Definir las actividades y el costo estándar para la ejecución de un convenio tipo. . Realizar un estudio jurídico de la forma de cobrar un % por la administración de los convenios		Importante calcular financieramente la definición de la remuneración directa de la entidad, por la ejecución de recursos de inversión de terceros.
<b>Procesos misionales - Comercialización</b>	15	X	. Solicitar a la subgerencia administrativa y financiera elaborar un convenio con los proveedores de más alta rotación de productos que permita el suministro de estos periódicamente según se requiera	Líder de proceso y equipo de trabajo asignado	Se recomienda la observancia de las directrices emanadas por el gobierno central a través del programa COLOMBIA COMPRA EFICIENTE. La entidad formula anualmente su plan de adquisiciones y obras.

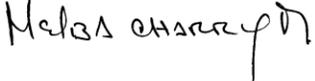
	16	X	. Continuar con la modalidad de consignación para hacer mas agiles las ventas y despachos			Mejoramiento en la oportunidad de entrega de bienes a los clientes, y agilidad en la legalización de contratos de adquisición de bienes.
	17	X	. Solicitar a la subgerencia administrativa y financiera la impresión del portafolio de servicios que le permita a la entidad ser eficiente y competitiva a la hora de comercializar.			Aumento del conocimiento por parte de los clientes directos e indirectos de los bienes y servicios que ofrece la entidad.
<b>Procesos misionales – Servicios públicos</b>	18	X	. Verificar el registro de las solicitudes y derechos de petición en el formato de causales de PQR reportados por cada coordinador local. Control sobre las respuestas de cada PQR representando registros de acuerdo a las acciones tomadas	Líder de proceso y equipo de trabajo asignado		Oportunidad a los requerimientos de PQR según los parámetros y orientaciones de la superintendencia de servicios públicos domiciliarios.
	19	X	. Implementar los convenios de pagos en el software. . Elaborar relación mensual generada por el software de facturación para conocer el cumplimiento de los convenios de pago por municipios.			Mejoramiento pago cuotas por parte de los suscriptores en convenios celebrados.
	20	X	. Ingresar a las bases de datos de los municipios desde Neiva y realizar Backups quincenalmente. . Solicitar una memoria extraíble para hacer las copias de seguridad de los municipios. . Hacer copias de seguridad de las bases de datos y llevarlas a lugares seguros			Se debe dar continuidad con la realización copias de seguridad de la facturación cada 15 días.
	21	X	. Recordar a los coordinadores de los municipios realizar una copia de seguridad antes de empezar el proceso . Realizar la revisión en la facturación detallando la crítica de los consumos de acuerdo a los parámetros definidos . Brindar una reinducción sobre el tema . Revisión por parte del funcionario de servicios públicos de la sede principal			Se vienen orientando acciones y controles tendientes a la disminución de errores en el cargue de parámetros a la facturación
	22	X	. Pedir informe a los coordinadores de cada sistema referente a la ruta crítica . Hacer directamente por parte de la oficina de servicios públicos seguimientos respectivos – ruta crítica . Revisión del estado de medidores y de ser necesarios cambio de los mismos			Continuar con las acciones de micromedición y la calidad de la facturación de los consumos de los servicios de agua.
	23	X	. Exigencia informes a fontaneros sobre las acciones cumplidas de forma mensualizada . Revisión semestral por parte de los operadores de la oficina central . Destinar personal y equipos que trabaje exclusivamente en la búsqueda de conexiones . Definir sectores hidráulicos con macromedición			Estas corresponden a actividades de tipo permanente para la identificación de las conexiones fraudulentas.
	24	X	. Dotación de accesorios antifraude en las cinco unidades . Llevar un registro actualizado e el programa de facturación de los programas de suspensiones y cortes			Continuar las acciones de cortes y suspensión de los servicios bajo la responsabilidad del funcionario encargado en cada municipio.

<b>Procesos de Apoyo – Proyectos de infraestructura</b>	25	<b>X</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. En la socialización hacer una clara descripción del proyecto y de los compromisos de la comunidad, municipio y contratistas</li> <li>. Cuando la comunidad no esté cumpliendo con el compromiso se motivara mediante reuniones de concientización</li> <li>. Realizar una revisión técnica a fondo del proyecto antes de la suscripción de los convenios para la ejecución de los proyectos</li> <li>. Realizar los estudios de preinversión identificando la formulación del proyecto</li> <li>. Revisión de proyectos antes de contratar (permisos, licencias y diseños entre otros)</li> <li>. Visita a los sitios de construcción previos a la aprobación y/o contratación de obras de los proyectos</li> </ul>	Líder de proceso y equipo de trabajo asignado	Fortalecimiento de los estudios de preinversión.
	26	<b>X</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Verificar e incluir estas actividades dentro de los procedimientos del proceso misional.</li> <li>. Revisión técnica y presupuestal anterior a la contratación de las obras adicionales.</li> </ul>		Por procedimiento interno se levantan las correspondientes actas de justificación técnica y verificación en campo de las posibles adiciones parte del Supervisor, contratista e interventor de las obras
	27	<b>X</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Que una vez cumplido los términos de ley para la liquidación bilateral se procederán a notificar a jurídica para que se proceda a realizar la liquidación unilateral.</li> <li>. Realizar liquidación unilateral del contrato.</li> <li>. Retención del pago final hasta que alleguen todos los paz y salvos requeridos.</li> </ul>		Estos procedimientos están debidamente documentados y existen formatos estandarizados para las liquidaciones pertinentes dentro de los términos y plazos establecidos.
	28	<b>X</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Contratar personal idóneo para el diseño y digitalización de los planos.</li> <li>. Gestionar en el mercado la adquisición de equipos para la impresión de planos.</li> <li>. Verificar la calidad y cumplimiento del proveedor.</li> </ul>		Se efectúa la contratación del personal para la elaboración de diseños y digitalización de planos que se requieran en los proyectos.
	29	<b>X</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Requerimientos verbales y escritos al contratista e interventor.</li> <li>. Notificar a contratación para que se hagan efectivas las pólizas contractuales y/o aplicación de multas establecidas en el contrato.</li> <li>. Record histórico de cada contratista en obras anteriores (Calificación).</li> <li>. Registro de contratistas incompetentes.</li> <li>. Aplicar y acatar recomendaciones para la invitación de los potenciales contratistas.</li> <li>. Interventoría directa por parte de Aguas del Huila</li> </ul>		Mejoramiento de los requisitos de selección de contratistas de obra y de interventoría evitando retraso en la ejecución de obras
	30	<b>X</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Gestionar ante la subgerencia administrativa y financiera la adquisición de un equipo que permita la manipulación adecuada en situación de escape de cloro gaseoso.</li> </ul>		Adecuación de la fuente donde se genera el riesgo
<b>Procesos de Apoyo – Sistemas de información</b>	31	<b>X</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Diagnosticar y cotizar en el mercado la adquisición de una red estructural para la empresa.</li> </ul>	Líder de proceso y equipo de trabajo	Los aplicativos (software) se administran con permisos de usuario. se encuentran equipos inalámbricos adecuados para el control de acceso a

				asignado	la red
	32	X	. Proyectar las necesidades requeridas por esta área e incluir en el plan de acción institucional las mejoras en diferentes etapas.		Se tiene un área donde se encuentra el RAP, servidores, inalámbricos y un computador. Documentación y Backups de la información institucional.
	33	X	. Seguimiento a los responsables de los procesos y procedimientos verificando la custodia y manejo de la información por estos utilizada.		Se siguen los protocolos de control a requerimientos de tecnología y software a instalar en la entidad.
	34	X	. Crear políticas de seguridad, concientización de los usuarios en el uso de la información. . Realizar acciones de mantenimiento preventivo y correctivo periódicamente.		Se recomienda mantener antivirus empresarial y realizar Backups o copias de seguridad periódicamente, manteniendo copia de la información guardada en lugar diferente a la sede.
	35	X	. Elaborar un plan de mantenimiento preventivo y correctivo semestral o anual.		Según requerimientos se hacen reparaciones en los puntos dañados.
	36	X	. Solicitar a los ingenieros de sistemas de la empresa desarrollar un aplicativo en Excel que permita la administración y seguimiento a la correspondencia.		Se lleva el seguimiento y registro de la información que ingresa y se distribuye a los funcionarios en las diferentes áreas de la organización.
	37	X	. Política interna que se ha implementado en la entidad como medio de control para el debido cumplimiento de los plazos establecidos.		Cumplimientos de los procedimientos internos y legales para dar respuesta correcta a diferentes tipos de requerimientos de información.
<b>Procesos de Apoyo – Administración del talento humano</b>	38	X	. Determinar las actividades o programas prioritarios al inicio de cada año para asegurar la asignación de recursos suficientes para el desarrollo de los mismos.	Líder de proceso y equipo de trabajo asignado	Las capacitaciones han permitido el mejoramiento de las competencias laborales.
	39	X	. Identificar necesidades de capacitación, entrenamiento o formación de los funcionarios a través de la evaluación de desempeño u otra herramienta metodológica.		Mejoramiento de los procesos de selección, inducción y reinducción del talento humano.
	40	X	. Identificar necesidades de capacitación, entrenamiento o formación de los funcionarios a través de la evaluación de desempeño u otra herramienta metodológica.		.
	41	X	. Capacitación y entrenamiento a todos los funcionarios de la Entidad. Seguimiento al entendimiento y aplicación de políticas, objetivos y metas aplicables al responsable de proceso.		Cumplimiento de directrices definidas por la entidad en su plan estratégico y de negocios documentado para el cuatrenio.
	42	X	. Establecer herramienta para el control de la asistencia a las capacitaciones		Registro de asistencia y procesos de evaluación de las competencias laborales
	43	X	. Establecer frecuencias periódicas para la revisión del desarrollo de actividades de los cargos conforme a las funciones establecidas en el manual.		Documentación de las funciones de cada cargo de la planta de personal, en su respectivo manual de funciones por competencias laborales.

<b>Procesos de Apoyo – Gestión Financiera</b>	44	X	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Solicitud de la información a cada área involucrada en el proceso para que a más tardar el 15 de octubre se entreguen a la subgerencia administrativa la información solicitada.</li> <li>. Seguimiento de la subgerencia administrativa al conducto regular.</li> <li>. A 15 de octubre la información que no se presente generara un memorando al funcionario responsable.</li> <li>. Respetar la planificación dada desde la sugerencia administrativa, la solicitud de información debe pedirse con 3 días de anticipación al vencimiento normativo de entrega del proyecto de presupuesto</li> </ul>	Líder de proceso y equipo de trabajo asignado	Presentación de la información e indicadores por parte de las oficinas involucradas en el proceso de formulación del presupuesto anual de la entidad.
	45	X	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Restringir con claves de acceso que se cambien periódicamente el acceso al equipo desde el cual se realizan transacciones electrónicas</li> <li>. Garantizar el uso restringido del equipo de cómputo utilizado para ordenar transacciones virtuales.</li> </ul>		Claves manejadas bajo llave, Solo un equipo de computo autorizado para tranzar, Topes de transacciones diarias preestablecido, cambio periódico de claves, Dispositivos (TOKENS) de seguridad para acceso controlado por los bancos habilitados para operaciones virtuales, con servicio de notificación de intentos de acceso errado cuando estos casos tengan origen.
	46	X	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Solicitar actualización de antivirus licenciados que incluyan anti espías.</li> <li>. Garantizar la cobertura de antivirus licenciado y actualizado periódicamente.</li> </ul>		Control adecuado en el acceso a portales virtuales de las entidades financieras en las que maneja recursos, ante posibles Hackers.
	47	X	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Mantener actualizada y disponible la información acerca de la documentación pertinente para el trámite de la cuenta.</li> <li>. En cada una de las cuentas</li> </ul>		Implementación de formatos y lista de chequeo en el control del manejo de cuentas.
	48	X	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Mantener control y seguimiento al modulo en el software GCI, para recepción de cuentas y monitoreo del indicador de tiempos para pagos</li> </ul>		Modulo de GCI para seguimiento de cuentas implementado por la entidad.
	49	X	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Verificación de la entrega oportuna de informes en el tiempo encomendado.</li> <li>. Notificar al subgerente administrativo sobre los funcionarios que no entregan la información en los plazos requeridos. - Reporte e informes contables</li> </ul>		Informes entregados dentro de los plazos y términos fijados
	50	X	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Revisión para resolver las dudas de los documentos soportes, en línea, con los entes de afiliación de salud y pensión.</li> <li>. Se tiene en cuenta el tipo de pago (parcial, final) para efecto de la documentación solicitada.</li> <li>. Solicitar certificación de la empresa donde se afilie el personal, del contratista.</li> <li>. Se tiene en cuenta el tipo de pago (parcial, final) para efecto de la documentación solicitada.</li> <li>. Solicitar certificación de la empresa donde se afilie el personal, del</li> </ul>		Existe control adecuado en la solicitud de soportes de pago de seguridad social y consultas en línea, labor a cargo de supervisores e interventores de contratos, y filtro correspondiente en tesorería, atendiendo lo normado por el gobierno nacional.

			contratista.		
	51	X	. Restringir con claves de acceso que se cambien periódicamente el acceso al equipo desde el cual se realizan transacciones electrónicas . Garantizar el uso restringido del equipo de cómputo utilizado para ordenar transacciones virtuales.		Equipo para transacciones restringido y controlado con claves periódicamente cambiadas.
	52	X	. Solicitar actualización de antivirus licenciados que incluyan antiespías.		Equipos con antivirus licenciados y actualizados periódicamente por parte del ingeniero y del equipo de sistemas de la entidad.
	53	X	. Solicitar a la empresa que provee el servicio de mensajero que este tenga póliza que ampare el transporte de recursos.		No se han materializado riesgos de este tipo en la entidad.
	54	X	. Documentar el procedimiento de cierre conjuntamente con calidad . En el segundo martes de noviembre en forma interna y en prensa. . Socializar el procedimiento de cierre con todas las áreas. . Emitir la circular con un mes de anticipación . Hacer seguimiento a la circular para que se cumplan los plazos establecidos.		Respetar y cumplir las fechas establecidas internamente, para que se surtan las actividades de conciliación respectivas con otros Departamentos como presupuesto, tesorería, almacén y servicios públicos.
	55	X	. Aplicación del manual de cartera, adelantar gestión de recuperación de cartera, desarrollar jornadas de normalización de cartera en cada municipio		Importante desarrollar permanentemente jornadas de normalización de cartera en los municipios.
<b>Procesos de Apoyo – Gestión de Contratación</b>	56	X	. Alimentar la información de las dependencias involucradas para lograr más eficiencia en el proceso de contratación.	Líder de proceso y equipo de trabajo asignado	La entidad planifica sus procesos de contratación de forma eficiente de acuerdo a los presupuestos y programas emprendidos.
	57	X	. Revisión exhaustiva de las minutas y seguimiento mensual.		La entidad cuenta con un equipo técnico y experimentado en contratación.
	58	X	. Solicitar capacitación para las personas que elaboran estudios previos en la entidad.		Los estudios previos se encuentran debidamente documentados en formatos estandarizados por la entidad y presentan consistencia con los objetos finalmente contratados.
	59	X	. Plan de contingencia trabajado con anterioridad cuando por el volumen de la contratación amerite reforzarse con personal de otras dependencias.		Verificar siempre que la contratación se realice de acuerdo al cronograma de compras y contratación de servicios y del plan de acción anual de la entidad.
	60	X	. Reporte de alarma quincenal sobre la falta de documentos.		La entidad cuenta con listas de chequeo que le permite minimizar posibles riesgos en materia documental de acuerdo a la naturaleza de cada contrato celebrado.
	61	X	. Escanear (documentación) proceso precontractual – contractual - postcontractual.		Existe base de datos y publicidad de la contratación celebrada por la entidad.

<b>Procesos de Apoyo – Gestión Jurídica</b>	62	<b>x</b>	. Verificar la totalidad de los procedimientos conjuntamente con el grupo de calidad. . Realizar una reinducción de los procedimientos de éste proceso a la totalidad de funcionarios.	Líder de proceso y equipo de trabajo asignado	La entidad cuenta con manuales de procesos y procedimientos para todas sus áreas.
	63	<b>x</b>	. Control aleatorio a los procesos que lleva el asesor externo por parte del dueño del proceso.		Mantener inventario actualizado del estado de los procesos judiciales de la entidad, y rendir informes periódicos sobre el particular por parte de los asesores jurídicos.
	64	<b>x</b>	. Realizar una reinducción sobre el procedimiento a todos los funcionarios que participan en el proceso . Verificar los posibles controles que se requieren en el procedimiento. . Fortalecer y Aumentar el recurso humano que desarrolla estas actividades.		
	65	<b>x</b>	. Análisis detallado de las actividades conjuntamente con el grupo de calidad para comprobar la trazabilidad y controles en el procedimiento de derechos de petición.		Atención oportuna de los derechos de petición, según los términos regulados por el estado Colombiano.
<b>OBSERVACIONES FINALES</b>		<p>La materialización de los riesgos en la entidad AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P., se consideran en gran parte de tipo preventivo según el correspondiente mapa de riesgos anticorrupción documentado, con poca probabilidad de ocurrencia, para lo cual la administración lidera y está comprometida en mitigar cualquier posible hecho de corrupción.</p> <p>La entidad se encuentra tras la certificación en gestión de la calidad, con el propósito de dar continuidad en el mejoramiento de su desempeño y su capacidad de proporcionar productos y servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus clientes.</p> <p>Se recomienda por parte de la oficina de control interno, formular un nuevo plan anual de anticorrupción para la actual vigencia, para lo cual se debe tener en cuenta los posibles riesgos de corrupción siguiendo la metodología emitida por el gobierno nacional, estableciéndose los respectivos indicadores que faciliten a los dueños de procesos realizar mediciones de autocontrol y a la oficina de control interno la evaluación y el seguimiento del mismo.</p>			
<b>Consolidación del documento y Seguimiento de la estrategia</b>		<b>JEFE DE C.I.</b>	Asesor de control interno	<b>FIRMA</b>	
		<b>NOMBRE</b>	Melba Charry Mosquera		