



PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

CÓDIGO: PE-R-PS-013

FECHA VIGENCIA: 2014-01-20

VERSIÓN: 01

<p>PRODUCCION DE AGUA POTABLE:</p> <p>Producir agua potable con los estándares de calidad nacionales, con continuidad, medición de los consumos y una cobertura del 100% del perímetro hidráulico en la ciudad de Ibagué</p>	Desconocimiento por parte del cliente externo	1	Cobro por realizar trámites	Posible	Correctivo	Reducir el riesgo	Socialización a la comunidad de los procedimientos propios de la Oficina	Jefe Grupo Técnico de Acueducto	Publicar y divulgar los procedimientos a través de los me
	Valerse del cargo para realizar compromisos y favorecer a terceros	2	Tráfico de influencias, amiguismo o persona influyente	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Estandarizar los procedimientos para las diferentes actividades que realice el grupo.	Jefe Grupo Técnico de Acueducto	Publicar y divulgar los procedimientos a través de los me
	Favorabilidad o imparcialidad con las solicitudes de los usuarios	3	Imposibilitar el otorgamiento de una licencia, permiso, disponibilidad.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Estandarizar los procedimientos para otorgar licencias, permisos, disponibilidades.	Jefe Grupo Técnico de Acueducto	Solicitudes viabilizadas/solicitudes radicadas
	Abuso de poder por la investidura del funcionario	4	Obtención de beneficios del funcionario por acción u omisión en la expedición de actos que deben ejecutar en el desarrollo de sus funciones.	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo	Estandarizar los procedimientos para las diferentes actividades que realice el grupo.	Jefe Grupo Técnico de Acueducto	Publicar y divulgar los procedimientos a través de los me
<p>SANEAMIENTO BASICO:</p> <p>Realizar recolección continua y tratamiento de las aguas residuales del Sistema de Alcantarillado de acuerdo con los parámetros de calidad establecidos por la normatividad, para controlar la carga contaminante de las fuentes hídricas.</p>	Desconocimiento de los términos legales establecidos para responder y las consecuencias del incumplimiento; Desorganización y falta de criterio para atender las peticiones, quejas y reclamos . No remitir por competencia la petición , queja o reclamo en caso de no ser competente para dar respuesta .	1	Incumplimiento legal en la contestación de quejas, solicitudes y derechos de petición	posible	preventivo	reducir el riesgo	. Enviar respuesta a quien solicita; establecer un control por parte de quien entrega y/o direcciona la correspondencia dentro del grupo	Grupo Técnico de Alcantarillado	100% de solicitudes recibidas/100% de solicitudes conte



PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

CÓDIGO: PE-R-PS-013

FECHA VIGENCIA: 2014-01-20

VERSIÓN: 01

	<p>Deshonestidad por parte de quien recibe o entrega el bien ; desorganización o descuido por parte de los funcionarios responsables de almacenar los bienes en bodega en las dependencias .</p>	2	<p>Hurto en el Suministro y Uso de bienes.</p>	posible	preventivo	evitar el riesgo	<p>Realizar el control mediante la corroboración de la obra a ejecutar mediante la inspección en campo por parte del profesional asignado.</p>	Grupo Técnico de Alcantarillado	100% de obras corroboradas/100% de materiales entregados
	<p>Fallas en la elaboración de los estudios previos (no estudios técnicos , jurídicos o financieros completos) que obedezcan al cumplimiento de los procedimientos ; no realizar de forma adecuada la Verificación , evaluación y selección de ofertas , inexistencias en el aporte de documentos ; cambio en la normatividad vigente ; procedimientos desactualizados ; Demoras en la fase precontractual .</p>	3	<p>Decisiones erróneas en la contratación (etapa preContractual)</p>	posible	preventivo	evitar el riesgo	<p>Valoración objetiva de la presentación de la propuesta mas favorable e idoneidad del proponente Revisión por parte del comité de contratación .</p>	Grupo Técnico de alcantarillado - Secretaria General	100% de Estudios previos requeridos/100% de Estudios realizados
	<p>Presiones para la pronta elaboración y legalización de los contratos .Falta de control en las versiones de los documentos que soportan la contratación. Error en la transcripción y verificación de los estudios previos del contrato. Incumplimiento de los requisitos legales vigentes .</p>	4	<p>Incumplimiento de compromisos (Ejecución del Contrato)</p>	posible	preventivo	evitar el riesgo	<p>Presentación de informes de gestión por parte del contratista para expedir concepto favorable para realizar los pagos; presentación de los soportes correspondientes para el pago . ; Verificar que cada mes se cumpla con esta obligación.</p>	Grupo Técnico de Alcantarillado	100% de obra contratada/100% de obra ejecutada y recibida



PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

CÓDIGO: PE-R-PS-013

FECHA VIGENCIA: 2014-01-20

VERSIÓN: 01

	Vencimiento de términos; Sobre carga de trabajo para las personas encargadas de apoyar en la liquidación .	5	Incumplimientos Legales (Etapa post - contractual)	posible	preventivo	evitar el riesgo	Revisar constantemente el cronograma de contratos	Grupo Técnico de alcantarillado	100% de contratos celebrados/100 de contratos revisados
	Ausencia o retraso en la entrega de la información soporte . Tiempo insuficiente. Reconocimiento de la normatividad aplicable . Información errada .	6	Incumplimientos Legales en la Evaluación y seguimiento al Sistema de Control Interno	posible	preventivo	evitar el riesgo	Revisión constante de los procesos en contra de la entidad .; Vigilancia y control por parte del supervisor del contrato .	Grupo Técnico de Alcantarillado ; Control Interno de la entidad .	100% de incumplimientos detectados/100% de acciones control interno de la entidad
	Vencimiento de términos legales ; descuido del apoderado (factor Humano); falta de vigilancia Judicial .	7	Incumplimientos Legales y de compromisos por parte de asesor Jurídico	posible	preventivo	evitar el riesgo	Revisión constante de los procesos en contra de la entidad .; Vigilancia y control por parte del supervisor del contrato .	Grupo Técnico de Alcantarillado ; Secretaria General	100 compromisos legales/100% compromisos cumplidos
GESTION COMERCIAL: Comercializar el servicio de acueducto y alcantarillado de los usuarios que se beneficien de los servicios que presta la Empresa, garantizando una eficiente y efectiva facturación que aumente la satisfacción del cliente.	Voluntariedad del funcionario, por ofrecimiento de dadas por parte de los usuarios	1	Manipulación de la información consignada en la visita previa o práctica de pruebas	Casi Seguro	Correctivo	Evitar el riesgo	1) Implementar programas de capacitación. 2) Realizar visitas a terreno para verificar las condiciones de los predios a quienes se les presta el servicio. 3) Contar con un sistema idóneo que permita obtener información completa de la matrícula.	Jefe Recuperación Cartera, Jefe PQR, y Atención al Cliente	Índice de satisfacción en la verificación de las visitas realizadas
	Falta de información a los usuarios	2	Cobro por realización de trámites.	posible	Preventivo	Reducir el riesgo	1) Socializar por diferentes medios, así como en la página web de la empresa, los trámites, requisitos y documentos que se deben allegar para realizar una reclamación.	Jefe Recuperación Cartera, Jefe PQR, y Atención al Cliente	Encuesta Satisfacción del Cliente



PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

CÓDIGO: PE-R-PS-013

FECHA VIGENCIA: 2014-01-20

VERSIÓN: 01

	Voluntariedad de los funcionarios	3	Falta de información sobre el estado del proceso de un trámite al interior de la empresa	posible	Preventivo	Reducir el riesgo	1) Dar respuesta al usuario dentro de los términos de ley establecidos a los diferentes PQR.	Jefe Recuperación Cartera, Jefe PQR, y Atención al Cliente	Satisfacción del cliente
	Falta de ética y compromiso del personal encargado de la actividad	4	No aplicación del pago del servicio, efectuado por el usuario, por parte de la empresa recaudadora.	posible	Preventivo	Reducir el riesgo	1. Diariamente se verifica la información reportada con los saldos consignados en las cuentas que se asignaron para tal fin.	Jefe grupo servicio al cliente	PQR presentados por este concepto.
GESTION AMBIENTE FISICO: Brindar servicios de apoyo logístico oportunos y eficientes a todos los procesos del IBAL de manera que se aporte al cumplimiento de las actividades	Falta de controles por parte de la Empresa de vigilancia.	1	Hurto de los Bienes de propiedad del IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Mantener control detallado de la salida de todos los elementos de la Empresa.	Jefe de Almacén y Compras	Falta de controles por parte de la Empresa de vigilancia.
	Falta de protección de bienes								Falta de protección de bienes
	La falta de personal idóneo, para realizar la actividad	2	Omisión de la revisión de la documentación en la etapa precontractual, estudios previos de factibilidad superficiales	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Revisión detallada de la documentación por parte del comité evaluador	Jefe Grupo Ambiente Físico y servicios generales	La falta de personal idóneo, para realizar la actividad
	Falta de Planeación y seguimiento	3	Riesgos Jurídicos y Administrativos (Hechos cumplidos)	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	No ordenar gastos sin el lleno de los requisitos legales.	Jefe Grupo Ambiente Físico y servicios generales y almacen.	Falta de control permanente
	Falta de objetividad y celeridad para tomar decisiones.	4	Demora injustificada en la toma de decisiones, para llevar a cabo las	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Seguimiento continuo a las actividades y compras a realizar	Jefe Grupo Ambiente Físico y servicios generales y almacen	Falta de realizar el inventario de forma periódica, para s



PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

CÓDIGO: PE-R-PS-013

FECHA VIGENCIA: 2014-01-20

VERSIÓN: 01

			compras y servicios.						
	Falta de control permanente	5	Desactualización de los inventarios	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Realizar periódicamente el inventario.	Jefe Almacen	Falta de conocimiento de nuevas normas o procedimientos
	Falta de realizar el inventario de forma periódica, para ser actualizada.	6	Falta de control en el almacén general y de los activos fijos.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Realizar inventarios con el fin de actualizar la información que se tiene registrada.	Jefe Almacen	Falta de Planeación y seguimiento
	Falta de conocimiento de nuevas normas o procedimientos	7	Aplicaciones desactualizadas y desconocimiento de la normatividad vigente	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo	Establecer capacitaciones constantes en materia de normatividad de empresas de servicios públicos y contratación.	Jefe Grupo Ambiente Físico y servicios generales ,almacen y gripo administrativo	Falta de objetividad y celeridad para tomar decisiones.
GESTION HUMANA: Gestionar la relación laboral de los servidores públicos y privados del IBAL SA ESP OFICIAL en el desarrollo de las actividades Administrativas, Comerciales y Operativas, garantizando que la administración del servicio sea eficiente y eficaz	Tráfico de influencias y presiones	1	No cumplimiento de los requisitos determinados para acceder al cargo	Posible	Preventivo	Reducir Riesgo	Cumplimiento de los requisitos del Manual Específico de Funciones a nivel Organizacional	Jefe Grupo Administrativo y de Talento Humano/	Historias laborales/ Manual de funciones y competencias
	Favoritismo y subjetividad	2	Interpretación subjetiva de las normas vigentes para evitar o postergar su aplicación	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Capacitar en Estudios (técnicos y jurídicos) previos a cualquier modificación de la normatividad	Jefe Grupo Administrativo y de talento humano- Gestión Jurídica	Incumplimiento de normatividad
	Concentración de información en una persona Deficiencias en el manejo documental y archivo Incumplimiento de procedimientos	3	Perdida, extravío de información	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Revisar estudios de cargas de trabajo para determinar sobrecargas Cumplir políticas, norma y procedimientos	Jefe Grupo Administrativo y de talento humano	% de documentación extraviada



PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

CÓDIGO: PE-R-PS-013

FECHA VIGENCIA: 2014-01-20

VERSIÓN: 01

	Falta de conocimiento de las normas y funciones del cargo.	4	Extralimitación de funciones	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Capacitación a todo el personal en norma y funciones	Jefe Grupo Administrativo y de talento humano	Calificación de desempeño laboral
GESTION TECNOLOGICA: Garantizar el efectivo apoyo tecnológico a las diferentes áreas del IBAL SA ESP OFICIAL, mediante la asignación de recursos tecnológicos apropiados y el desarrollo e implementación del Software requerido	Uso Propio inadecuado del usuario para hacer cambios en el sistema. Los usuarios del sistema dejan su clave de acceso activa en el sistema posibilitando que otra persona la use.	1	Préstamo perfil de usuario	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo	Disponer de los medios tecnológicos para identificar los cambios que se han hecho en el sistema	Jefe Grupo Tecnológico y de sistemas	Asignación de claves de acceso, definición de perfiles de auditoría.
GESTION JURIDICA: Brindar, orientar y apoyar jurídicamente a la entidad, en el cumplimiento de sus actividades misionales y administrativas, así como en la representación jurídica en procesos judiciales en los cuales sea parte.	Interventores y/o supervisores no calificados en el objeto del contrato. Interventores y/o supervisores que desconocen su responsabilidad. Deficiente supervisión de los jefes de área.	1	Falta de Control y Gestión por parte de los interventores y/o supervisores a los contratos que suscribe la empresa.	Posible	Preventivo	Reducir el Riesgo	Circular izar a las dependencias de la Empresa, respecto de la importancia que tiene el actualizar las carpetas de la secretaria general. Capacitar a las dependencias de la empresa en el contenido del manual de interventoría y manual de contratación de la entidad.	Secretaria General	Personal que realiza supervisión capacitado
	Términos de referencia hechos a la medida de un contratista en particular y que permita a los participantes direccionar los contratos a favor de ellos.	2	Términos de referencia direccionados a contratistas	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Publicar en la pág. Web de la empresa, los términos de referencia de todos y cada uno de los procesos de contratación que no sean bajo la modalidad oferente único.	Secretaria General	Términos de referencia publicados en pág. web
	Que al momento de considerarse conciliar se sobrepongan intereses personales a los objetos propios de defensa de la entidad.	3	Intereses o beneficios económicos personales.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Cumplir con las políticas establecidas en materia de conciliación.	Secretaria General	Políticas de prevención del daño antijurídico



PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

CÓDIGO: PE-R-PS-013

FECHA VIGENCIA: 2014-01-20

VERSIÓN: 01

	Indebida defensa judicial por el incumplimiento, de términos, argumentos inapropiados u otros	4	Sentencias desfavorables por fallas en la defensa judicial.	Posible	Correctivo	Reducir el Riesgo	Crear y establecer unas políticas de defensa judicial que garanticen una eficaz defensa a los intereses de la entidad, acordes a la normatividad y procedimientos vigentes, para ello la secretaría general convocará a los abogados asesores externos a mesas de trabajo para el diseño de las mismas.	Secretaría General, Abogados asesores externos.	Las políticas de defensa judicial establecidas
GESTION FINANCIERA: Realizar políticas y procesos de control que nos permita evitar los riesgos de corrupción en nuestra entidad y máxime en el manejo de los recursos públicos.	Manejo inadecuado de la información, lo cual generaría prácticas de manejo inadecuado de los recursos.	1	Abuso de posición de poder frente al manejo de recursos existentes en las cuentas de banco y de la empresa.	posible	Preventivo	Evitar el riesgos	Verificación de los saldos de caja y bancos conforme a las obligaciones existentes con terceros.	tesorero	Libros de caja y bancos /obligaciones terceros.
	Estáramos propensos a girar recursos en forma inapropiada.	2	Generar irregularidad en la ejecución y administración del presupuesto de la empresa.	posible	Preventivo	Evitar el riesgos	Impresión diaria de la ejecución presupuestal del sistema Solin.	Jefe Grupo Financiero	Afectaciones diarias a los rubros presupuestales / Regis
	Esto generaría que lo contratado no se este ejecutando en su totalidad, pero si se esté pagando.	3	Realizar un manejo irregular de las interventorias a cargo de la división financiera.	posible	Preventivo	Evitar el riesgos	Revisión de cada cuenta de los contratistas que cuenta con la interventoria adscrita a la división o sección, con el fin de detectar fallas o faltantes, para poder emitir la certificación respectiva de pago.	Jefes Grupo Financiero y Sección Contabilidad e Impuestos	No. De interventorias a cargo/ No. De certificaciones de i
	Mal manejo de la información contable su registro y base para la presentación de informes.	4	Existencia de archivos contables con vacíos de información	posible	Preventivo	Evitar el riesgos	Seguimiento permanente de las carpetas relacionadas con el archivo contable con el fin de evitar errores y lograr que la	Jefe Sección Contabilidad e Impuestos	Archivo contable / información visada y conciliada *100



PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

CÓDIGO: PE-R-PS-013

FECHA VIGENCIA: 2014-01-20

VERSIÓN: 01

							información sea confiable para la tomas de decisiones.		
	Generaría la desviación de recursos destinados a un propósito para otro fin diferente al objeto planteado en el presupuesto.	5	Afectación de rubros que no corresponden con el objeto del gasto en beneficio propio o a cambio de retribuciones propias	posible	Preventivo	Evitar el riesgos	Creación de rubros con nombres identificables, identificación del origen de los recursos.	Jefe Grupo Financiero	Recursos asignados / recursos apropiados.