GRUPO CALIDAD IBAL NTC GP - 1000 - 2004 EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO - IBAL S.A E.S.P - OFICIAL	**PLAN ANTICORRUPCION** **SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**	**CÓDIGO:** PE-P-P5-002 **FECHA VIGENCIA:** 2013-04-25 **VERSIÓN:** 00

DENTIFICACIÒN				ANALISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÒN		SEGUIMIENTO		
Proceso y Objetivo	**Causas**	**Riesgo**		**Probabilidad de Materialización**	**Valoración**	**Administración del Riesgo**	**Acciones**	**Responsable**	**Indicador**
		No.	**Descripción**		**Tipo de Control**				
PLANEACION ESTRATEGICA Planificar el SGC de la organización hacia el logro de la misión institucional, mediante la formulación de la política y objetivos de calidad, planes, programas y, proyectos con el fin de garantizar la mejora continua en la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado de acuerdo a la normatividad vigente	No delegación de actividades y funciones	1	Concentración de autoridad o exceso de poder	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Reestructuración de planta de personal y estructuración de manual de competencias y funciones	Jefe Oficina Asesora de Planeación	Evaluación de desempeño
	Delegación indebida de autoridad	2	Extralimitación de funciones	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Seguimiento a manual de funciones y competencias	Jefe Oficina Asesora de Planeación	Perfil de competencias
	Falta establecer estructura jerárquica	3	Carencia en los canales de comunicación existentes.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Reestructuración del organigrama	Alta Dirección	Organigrama
	Valerse del cargo para realizar compromisos y favorecer a terceros.	4	Tráfico de influencias	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Verificación de la idoneidad de los funcionarios y/o contratistas	Jefe Oficina Asesora de Planeación	Talleres de sensibilización
	desconocimiento de la normatividad que se debe aplicar	5	Estudios previos sin cumplir con los requisitos legales	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Aplicación de las normas y reglamentaciones vigentes	Jefe Oficina Asesora de Planeación	Nomograma
MEJORAMIENTO CONTINUO Aumentar la capacidad de los procesos del SGC para cumplir los requisitos del cliente, los requisitos	Desconocimiento de la norma y de los procedimientos	1	Excesivas discrecionalidades y abuso de poder	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Talleres de sensibilización en estatuto anticorrupción	Jefe Oficina Control Interno	Talleres de sensibilización

legales y reglamentarios y optimizar el desempeño del sistema									
	Influencia en el desarrollo de las auditorias	2	Ofrecimiento de dadivas, para impedir que se lleven a cabo visitas para evaluación y control	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Verificar y realizar talleres de sensibilización y asistencia del estatuto anticorrupción	Jefe Oficina Control Interno	Talleres realizados / talleres programados
	Influencia en el desarrollo de las auditorias	3	Soborno, pago a los funcionarios auditores con el fin de evitar la detención de indebidos manejos	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Verificar y realizar talleres de sensibilización y asistencia del estatuto anticorrupción. Seguimiento a mapa de riesgos.	Jefe Oficina Control Interno	Talleres realizados / talleres programados
PRODUCCION DE AGUA POTABLE 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 **SANEAMIENTO BASICO** 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.	Desconocimiento por parte del cliente externo de los procedimientos de la Empresa.	1	Cobro por realizar tramites	Posible	Correctivo	Reducir el l riesgo	Socialización del portafolio de servicios	Jefe Grupo técnico de Acueducto Jefe Grupo técnico de control pérdidas Jefe de Grupo Técnico Aseguramiento de Calidad Jefe Grupo Técnico de Alcantarillado Jefe Sección Aguas Residuales	Mesas de trabajo con la comunidad
	Valerse del cargo para realizar compromisos y favorecer a terceros.	2	Tráfico de influencias, amiguismo, o persona influyente.	Posible	Preventivo	Evitar el l riesgo	Verificar la idoneidad de los funcionarios y/o contratistas.	Jefe Grupo técnico de Acueducto Jefe Grupo técnico de control pérdidas Jefe de Grupo Técnico Aseguramiento de	Mesas de trabajo con la comunidad y veedores

								Calidad Jefe Grupo Técnico de Alcantarillado Jefe Sección Aguas Residuales	
	Desconocimiento de los procedimientos y normatividad vigente.	3	Falta de objetividad en las respuestas entregadas a la comunidad	Posible	Preventivo	Evitar el l riesgo	Seguimiento a las respuestas entregadas a la comunidad.	Jefe Grupo técnico de Acueducto Jefe Grupo técnico de control pérdidas Jefe de Grupo Técnico Aseguramiento de Calidad Jefe Grupo Técnico de Alcantarillado Jefe Sección Aguas Residuales	Evaluación periódica a las respuestas.
	Acción voluntaria de generar inactividad	4	Retraso injustificado en la toma de decisiones dentro del proceso	Posible	Preventivo	Evitar el l riesgo	Seguimiento continuo a las matrices de los procesos y cumplimiento a los planes de acción	Jefe Grupo técnico de Acueducto Jefe Grupo técnico de control pérdidas Jefe de Grupo Técnico Aseguramiento de Calidad Jefe Grupo Técnico de Alcantarillado Jefe Sección Aguas Residuales	Cumplimiento Actividades ejecutadas del plan de acción/ actividades planteadas en el plan de acción.

	Favorabilidad o imparcialidad con las solicitudes de los usuarios.	5	Imposibilitar el otorgamiento de una licencia, permiso, disponibilidad	Posible	Preventivo	Evitar el l riesgo	Estandarizar los procedimientos para otorgar , licencias, permisos disponibilidades	Jefe Grupo técnico de Acueducto Jefe Grupo técnico de control pérdidas Jefe de Grupo Técnico Aseguramiento de Calidad Jefe Grupo Técnico de Alcantarillado Jefe Sección Aguas Residuales	Solicitudes viabilizadas/ solicitudes radicadas.
	Favorecimientos internos, o externos.	6	Ocultar a la ciudadanía la información que es de carácter público.	Posible	Preventivo	Evitar el l riesgo	Divulgación por diferentes medios internos y externos, información de carácter público.	Jefe Grupo técnico de Acueducto Jefe Grupo técnico de control pérdidas Jefe de Grupo Técnico Aseguramiento de Calidad Jefe Grupo Técnico de Alcantarillado Jefe Sección Aguas Residuales	Verificación de la divulgación de la información de carácter público.
	Abuso de poder por la envestidura del funcionario	7	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 l riesgo	Revisión , y validación de los actos que generen los funcionarios	Jefe Grupo técnico de Acueducto Jefe Grupo técnico de control pérdidas Jefe de Grupo Técnico Aseguramiento de Calidad Jefe Grupo Técnico de Alcantarillado	Sensibilizaciones en código de ética.

								Jefe Sección Aguas Residuales	
GESTION COMERCIAL Prestar una atención eficiente y eficaz a las peticiones, quejas y recursos de los clientes, así como gestionar el recaudo por la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado mediante la entrega oportuna de la factura.	Falta de Control y/o Supervisores adicionales de suspensión. Inadecuada asignación de cargas laborales al proceso de suspensión.	1	Cobro por la no realización de la Suspensión del servicio	Casi Seguro	Correctivos	Reducir el Riesgo	Verificación en la realización de suspensiones del servicio por parte del supervisor. Verificación de pagos, de las personas que se les ha suspendido el servicio. Realizar visitas de investigación y de seguimiento en la conexión del servicio.	Jefe grupo servicio al cliente y PQR Jefe Recuperación cartera	Seguimiento a las suspensiones
	. Voluntariedad del funcionario, por ofrecimiento de dadivas por parte de los usuarios.	2	Manipulación de la información consignada en la visita previa o práctica de pruebas	Casi Seguro	Correctivos	Evitar el riesgo	Implementar programas de capacitación. Realizar visitas a terreno para verificar las condiciones de los predios a quienes se les presta el servicio. Contar con un sistema idóneo que permita obtener información completa de la matricula.	Jefe Recuperación Cartera	Índice de satisfacción en en la verificación de las visitas realizadas.
	Falta de conocimiento del tema lo que genera un mal análisis. Voluntariedad del funcionario	3	Error en el Análisis de PQR verbales y/o escritas	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Contar con funcionarios que posean los conocimientos y sean objetivos para la realización del análisis. Realizar visitas a terreno especializadas que permitan establecer la situación real la matricula.	Jefe Atención al Cliente y PQR	Promedio PQR

	Falta de información a los usuarios. Falta de Ética y compromiso de los funcionarios	4	Cobro por realización de tramites	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Socializar por diferentes medios de comunicación el portafolio de servicios de la Empresa.	Jefe Atención al Cliente y PQR.	Sensibilizaciones en código de ética.
	Voluntariedad de los funcionarios	5	Falta de información sobre el estado del proceso de un trámite al interior de la Empresa.	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Informar al usuario, el estado en que se encuentra el tramite	Jefe Atención al Cliente y PQR.	Satisfacción del Cliente
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. Falta de protección de bienes	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	Materiales solicitados / materiales entregados.
	La falta de personal idóneo, para realizar la actividad	2	Omisión de la revisión de la documentación en la etapa precontractual	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Revisión detallada de la documentación por parte del comité evaluador	Jefe Grupo Ambiente Físico y servicios generales	Documentos solicitados/ documentos revisados.
	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	Necesidad contratada/ Procesos iniciados a tiempo
	Falta de objetividad y celeridad para tomar decisiones.	4	Demora injustificada en la toma de decisiones, para llevar a cabo las compras.	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Seguimiento continuo a las actividades	Jefe Grupo Ambiente Físico y servicios generales	Seguimiento y control de las actividades
	Falta de control permanente	5	Des actualización de los inventarios	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Realizar periódicamente el inventario.	Jefe Grupo Ambiente Físico y servicios generales	Inventarios
	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 Grupo Ambiente Físico y servicios generales	Inventarios

GESTION FINANCIERA Administrar la utilización del recurso financiero de la Empresa, para dotar a todos los procesos de este recurso para el logro de su objeto misional.	Influencia del dinero	1	Abuso de posición de poder frente al manejo de recursos existentes en las cuentas de banco y caja de la empresa.	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	verificación de los saldos de caja y bancos conforme a las obligaciones existentes con terceros.	Tesorero	libros de caja y bancos/ obligaciones terceros
	Falta de Recursos	2	Generar irregularidad en la ejecución y administración del presupuesto de la empresa.	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Impresión diaria de la ejecución presupuestal del sistema Anita.	Jefe Grupo Financiero	Afectaciones diarias a los rubros presupuestales / registros diarios.
	Influencia del dinero	3	Realizar un manejo irregular de las interventoría a cargo de la división financiera	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Revisión de cada cuenta de los contratista que cuentan con la interventoría adscrita a la división o sección, con el fin de detectar fallas o faltantes, para poder emitir la certificación respectiva para el pago.	Jefe Grupo Financiero y Jefe Sección Contabilidad e Impuestos	# de interventoría a cargo / # de certificación de interventor
	Influencia del dinero	4	Existencia de archivos contables con vacios de información.	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo	Seguimiento permanente de las carpetas relacionadas con el archivo contable con el fin de evitar errores y lograr que la información sea confiable para la toma de decisiones	Jefe Sección Contabilidad e Impuestos	archivo contable / información visada y conciliada *100
	Influencia del dinero	5	Afectación de rubros que no corresponden con el objeto del gasto en beneficio propio o a cambio de retribuciones económicas.	Posible	Preventivo	Reducir Riesgo	Creación de rubros con nombres identificables. Identificación del origen de los recursos	Jefe Grupo Financiero	recursos asignados /recursos apropiados
GESTION HUMANA Gestionar la relación laboral de los servidores públicos y privados del IBAL SA ESP		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	Líder del Proceso/ Gestión Jurídica	Historias laborales/ cumplimiento de requisitos

OFICIAL en el desarrollo de las actividades									
		2	Trámites innecesarios en las situaciones administrativas	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo	Aplicación de la normatividad	Director Administrativo	Trámites realizados por cada vigencia
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									
	Fallas en los dispositivos por alteraciones en los fluidos eléctricos o por desgaste del mismo	1	Pérdida de información por fallas en dispositivos	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo	Generación de Backups periódicos. Instalaciones de UPS	Jefe Grupo Tecnológico y de sistemas	Control al cumplimiento de los programas establecidos
	Los usuarios del sistema prestan su clave de acceso o la dejan activa en el sistema posibilitando que otra persona la use.	2	Préstamo perfil de usuario	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo	Acondicionar el Software para permitir al usuario cambiar su clave periódicamente.	Jefe Grupo Tecnológico y de sistemas	El software permite al usuario cambiar su clave cuando lo desee.
	Falta de conocimiento de nuevas normas o procedimientos	3	Aplicaciones desactualizadas	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo	Socializar el Registro G-T-R-MA 003, solicitud desarrollo y actualización del software.	Jefe Grupo Tecnológico y de sistemas	Control y seguimiento a las solicitudes registradas en el formato G-T-R-MA 003
GESTION JURIDICA Brindar, orientar y apoyar jurídicamente a la entidad, en el cumplimiento de sus actividades misionales y administrativas, así	Urgencia del bien o servicio, falta de planeación, no seguimiento a las necesidades.	1	Entrega de bienes o suministros sin legalización de un contrato	Posible	Preventivo	Reducir Riesgo	Implementación adecuada de los registros creados para los procesos de jurídica con el fin de mitigar el riesgo	Jefe Gestión Jurídica, comité evaluadores, interventores de los procesos	Revisión de los contratos entregados

como en la representación jurídica en procesos judiciales en los cuales sea parte. **Responsables:** Secretaria General,									
	Por desconocimiento del procedimiento. Por voluntariedad de los funcionarios	2	La no realización de trámites que se allegan a la dependencia.	Posible	Preventivo	Reducir Riesgo	Dar trámite dentro de los términos establecidos.	Jefe Gestión Jurídica	Revisión del cumplimiento de las actividades
	Por desconocimiento de la normatividad que aplica.	3	Procesos de contratación no publicados.	Posible	Preventivo	Reducir Riesgo	Cumplir con los requisitos legales, para el otorgar los contratos.	Jefe Gestión Jurídica	
	Favorecimiento a terceros.	4	Pliegos de condiciones hechos a la medida de una firma en particular, que permitan a los participantes direccionar los contratos a favor de ellos.	Posible	Preventivo	Reducir Riesgo	Cumplimiento de las leyes y nomas establecidas por la ley.	Jefe Gestión Jurídica	Revisión del manual de contratación.
	Desconocimiento de la norma y voluntariedad de los funcionarios	5	Contratación con entidades que no estén soportadas técnicas y financieramente.	Posible	Preventivo	Reducir Riesgo	Cumplimiento de las leyes y nomas establecidas por la ley.	Jefe Gestión Jurídica	Seguimiento continuo