

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO										
Entidad :	EMPRESA MUNICIPAL DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE FUNZA									
Misión :	LA "EMAAF" E.S.P. logra la satisfacción de sus usuarios, garantizando calidad, cobertura y continuidad en la prestación de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y aseo, mediante la gestión eficaz y eficiente de sus recursos, un talento humano comprometido y competente y la preservación del medio ambiente.									
IDENTIFICACIÓN				ANALISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO			Seguimiento
Proceso y objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización	VALORACIÓN	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador	
		No.	Descripción		Tipo de control					
Planificación Estrategica (Fijar el direccionamiento estratégico de la EMAAF E.S.P como guía para todos los procesos de la organización y asegurarse de la conveniencia, adecuación y eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de Gestión de Calidad	Tomar decisiones para favorecimiento	1	No se cumpla con la Misión de la Empresa	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Toma de desiciones de acuerdo a los procedimientos y manuales de la empresa	Gerente	Seguimiento a los procedimientos	Se cumple con el plan de auditorias programadas para la vigencia 2016, evidenciando que el sistema de control interno y de gestión de calidad se
	Amiguismo y Clientelismo			Posible	Preventivo	Reducir el riesgo				
Gestión de Proyectos (Organizar adecuadamente las actividades tendientes a asegurar y controlar el desarrollo de proyectos para el mejoramiento de la infraestructura de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Funza EMAAF E.S.P.)	Estudios superficiales y manipulados	2	Desarrollar los proyectos para favorecimient os particulares	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Estudios y proyectos desarrollados por personas o empresas idoneas	Gerente, Subgerentes	Estudios proyectados/Estudios realizados por firmas especializadas	Se presentaron 16 metas para la vigencia 2016 de las cuales 12 se concluyeron al 100%, 02 se encuentran en avance del 80% las cuales se terminaran el mes de febrero y 02 metas que son las de manejo de lodos y control de olores se encuentran para realización en la vigencia de 2017.
	Designar personas o empresas sin conocimientos y perfiles suficientes para el desarrollo del proyecto			Posible	Preventivo	Reducir el riesgo				

Potabilización (Potabilizar el agua cruda cumpliendo con los decretos y normas para satisfacción de los usuarios atendidos por la Empresa Municipal de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de de Funza, asegurando un adecuado control de la calidad del agua en todas sus etapas).	No se tiene control de las cantidades utilizadas en el proceso de potabilización	3	Perdida de insumos quimicos	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Elaborar planillas de control de insumos	Jefe de Planta	Planilla elaborada	Se realizan muestras de agua cada dos horas copn el fin de controlar la calidad de la misma, en cuanto al control de los insumos quimicos se establecieron unas planillas de consumos las cuales son monitoreadas por la ingeniera jefe del area.
Acueducto (Garantizar el suministro continuo de agua a los usuarios en las condiciones establecidas por la normatividad legal vigente y atender oportunamente las solicitudes de servicio y mantenimiento de la red).	Se realizan trabajos no autorizados utilizando tiempo y medios de la empresa	4	Cobrar por un tramite o servicio	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Atender las PQR mediante ordenes de trabajo	Jefe técnico	PQR atendidas/ ordenes de trabajo realizadas	Durante la vigencia de 2016 se atendieron 3.409 PQR las cuales se atendieron mediante orden de trabajo y controladas por la responsable del area técnica.
	Falta de control en los tiempos utilizados en un servicio			Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Entregar las ordenes de trabajo mediante planilla de control	Jefe técnico	ordenes de trabajo entregadas/planillas firmadas	
Alcantarillado (Garantizar la continuidad del servicio de alcantarillado mediante el mantenimiento a la red del municipio de Funza y demás clientes para evitar represamiento y sedimentación de la misma).	Cobrar por actividades propias de responsqabilidad de la empresa	5	Cobrar por un tramite o servicio	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo				Durante la vigencia de 2016 se atendieron 949 PQR las cuales se atendieron mediante orden de trabajo y controladas por la responsable del area técnica
	Falta de control en los tiempos utilizados en un servicio			Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Entregar las ordenes de trabajo mediante planilla de control	Jefe técnico	ordenes de trabajo entregadas/planillas firmadas	
Aseo (Garantizar La prestación del servicio de aseo (Recolección y mantenimiento de vías) dentro de parámetros de cobertura, calidad y oportunidad en el municipio de Funza).	vender o regalar las herramientas y elementos que se utilizan para la prestación del servicio	6	Perdida de elementos del servicio	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Levantar planilla individuales para controlar los elementos que se entregan	Supervisor	Planillas de control de elementos	Durante la vigencia de 2016 se atendieron 541 PQR las cuales se atendieron mediante orden de trabajo y controladas por la responsable del area técnica

Facturación y Recaudo (Asegurar que la prestación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo sean liquidados y facturados a los suscriptores de la EMAAF E.S.P. aplicando el Contrato de Condiciones Uniformes y el Estudio Tarifarlo de acuerdo con la metodología aprobada por la Comisión Reguladora de Agua Potable (C.R.A.), y mantener actualizado el estado de cuenta de cada uno de los suscriptores de la empresa).	Reliquidación de facturas sin previa verificación	7	Manipulación en el sistema de facturación ocasionando que no ingresen los recursos facturados o lecturas no reales	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Reliquidación de facturas con previa autorización evidenciando la causa de la anomalía	Subgerentes Administrativo, técnico y jefe del area técnica.	Total facturas reliquidadas/Total facturas autorizadas	Se observa que durante la vigencia anteriores se modificaron 572 facturas por diferentes reclamaciones de las cuales cuentan con la aprobación de la persona encargada.
	Evasión de suspensiones por beneficio a suscriptores						Generación de la Orden de Suspensión a suscriptores con más de dos periodos de atraso en el pago	Jefe de Sección Acueducto y Alcantarillado	Total cuentas suspendidos / Total cuentas para suspensión	Se realizaron 3.368 suspensiones efectivas para la vigencia de 2016, las cuales fueron controladas a través del aplicativo syman.
	Modificaciones de las cuentas de uso a los usuarios sin previa verificación y autorización						Verificación para cambio de uso de cuentas	Tecnico I asistente de subgerencias	Cuentas modificadas	Verificadas las cuentas de cambio de uso para la vigencia de 2016, obsevtvamos que se realizaron 43 cambios de residencial a comercial las cuales cuentan con los soportes.
Apoyo Jurídico (Asegurar la adecuada defensa de los intereses de la empresa en las demandas recibidas o instauradas, y atender en los términos indicados en la Ley las demás solicitudes y requerimientos, velando por su resolución).	Fallos no corresponden a la realidad	8	Exceder facultades legales	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Ejercer las acciones necesarias para una adecuada defenza	Asesor Juridico	Demandas recibidas- instauradas/fallos	Se evidencia notificación de demanda ante el contencioso administrativo por canal de aguas lluvias el cual se encuentra en su etapa inicial.
	de petición presentadas por los usuarios no sean resueltas en tiempo			Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Direccionamiernto a las subgerencias y control de los tiempos de respuesta	Asesor Juridico	Derechos de petición recibidos/Derechos de petición resueltos en tiempo	Se recibieron 118 D.P. durante la vigencia de los cuales se cumplio dando respuestas en los tiempos estipulados
Gestión Financiera (Garantizar que la información presupuestal y contable reflejen la realidad de la empresa)	Inconsistencia en	9	Balances sin	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Confrontación de saldos	Subgerente Administrativo y Financiero, Profesional	Balances Presentados /	Se encuentra en cierre de vigencia 2016, el cual se

	los saldos	9	autenticidad	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	iniciales y finales	Contador y Profesional Tesoreria y Presupuesto	Balances Verificados	presentara a junta directiva antes del 31 de marzo
Gestión de Compras y Contratación (Asegurar que la adquisición de bienes e insumos, sean oportunas, buscando que los requisitos de calidad establecidos por la EMAAF ESP satisfagan las necesidades de los procesos)	Manipulación de los estudios previos al contrato para favorecer a algun contratista en particular	10	Manipulación y direccionamiento de contratos	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Realizar seguimiento a estudios y contratos que se de cumplimiento al procedimiento	Control Interno	Contratos y ordenes realizadas/Contratos y ordenes revisadas	Se realizaron 158 contratos y ordenes, durante la vigencia de 2016 de las cuales aun se encuentran 44 por liquidar ya que pasaron de vigencia.
	Designar supervisores o interventores que no cuenten con los conocimientos suficientes para desempeñar la función			Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Asignación de interventores con los perfiles propios de la actividad a intervenir	Gerencia,Subgerentes Administrativo y Técnico	Contratos y ordenes realizadas y notificaciones a supervisores y interventorias/Contratos y ordenes con el lleno de requisitos frente a notificaciones a supervisores o interventorias.	De los contratos y ordenes realizadas en la vigencia 2016, las supervisiones fueron realizadas por los subgerentes de la empresa a excepción del contrato 114 el cual se presento la necesidad de contratar interventoria y se encuentra en proceso de terminación.
Gestión de Almacenamiento(Mantener la disponibilidad, el orden, cuidado y protección de materiales, equipos, accesorios e insumos químicos pertenecientes a la E.M.A.A.F. E.S.P., a ser utilizados, con el firme propósito de evitar el daño o deterioro del servicio)	Solicitar elementos sin destino apropiado	11	Pérdida de los elementos del sistema de inventarios	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Verificación del destino del articulo	Jefe de area	elementos solicitados autorizados por jefes de area/elementos entregados	En el seguimiennto que se realizo al area de almacen se verifica que los elementos entregados cuantan con sus respectivas autorizaciones.
	Salida de elementos del almacen sin la debida aprobación			Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Elaborar formatos de salida de almacen con aprobación del jefe de area	Almacenista	Formato elaborado	Se verifica el manejo que realizan en la entrega de elementos y orestamos de herramienta del almacen, evidenciando que se cuenta con formatos creados dentro del sistema de gestión de calidad y se encuentran debidamente diligenciados.

Gestión Humana (Asegurar que los funcionarios de la empresa sean competentes de acuerdo a la labor realizada, teniendo en cuenta su educación, formación, habilidades y experiencia; promover su desarrollo y garantizar el cumplimiento de las condiciones contractuales pactadas)	Expedir certificaciones sin el soporte legal en las hojas de vida	12	Falsedad en la información	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Certificar de acuerdo a lo que repose en la hoja de vida	Subgerencia Administrativa	Certificaciones solicitadas/Certificaciones espedidas acorde a la H.V.	Durante la vigencia 2016 se expidieron 212 certificaciones las cuales se evidencia que lo certificado se encuentra soportado en la hoja de vida y planillas de nomina de la empresa.
	Manipulación de la nomina de personal ocasionando detrimento a la empresa			Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Revisar la nomina antes de la orden de consignar	Profesional de contabilidad	Total nominas de la vigencia/Total nominas revisadas	Se realizaron las nominas de acuerdo a los procedimientos establecidos en el sistema de gestión de calidad.
Gestión Documental (Establecer las directrices para la elaboración, estructuración, presentación, revisión, distribución, divulgación y control de documentos y registros que integran el sistema de gestión de calidad de la Empresa)	No hay control en el prestamo de documentación	13	Perdida de documentos	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Establecer minuta para el prestamo de documentos	Técnico de archivo	Apertura de minuta	Se verifica y hay evidencia del manejo de la minuta para el control sobre los prestamos de carpetas realizadas.
Gestión Informatica (Asegurar el correcto funcionamiento de la información central, intranet y página web de la empresa, realizando la correspondiente administración, actualización y mantenimientos de los sistemas en lo relacionado con software	No exista infraestructura apropiada en la seguridad de la información		Deterioro o corrupción de	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Realizar el respectivo mantenimiento a las bases de información en términos de consolas de seguridad y protección según cronogramas establecidos.	Profesional de sistemas	Cronograma de mantenimientos	Se verifica el cumplimiento de los cronogramas de mantenimientos presentados por el area de sistemas los cuales se cumplen de acuerdo a lo programado.

en la relación con software (aplicativos) y hardware (equipos físicos de computo), mediante la prestación de soporte y cumplimiento de cronogramas de mantenimiento, verificación y control a la información y a los equipos que inciden directamente en la calidad de los procesos de la empresa).	No exista controles en la caducidad de las licencias	14	Corrupción de la bases de datos e instalación no licenciada	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Verificar dentro de los mantenimientos de cada equipo de la entidad el listado detallado de software, para evitar instalaciones no licenciadas y controlar los periodos de caducidad de contratos de software licenciado.	Profesional de sistemas	Relación de Registros licenciados	verificadas las licencias de los equipos observamos que se encuentran vigentes
ATU (Asegurar que se le dé atención, trámite y respuesta a todas las Peticiones, quejas y/o Reclamos que presenten los usuarios y los suscriptores potenciales de los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y/o Aseo. Evaluar la satisfacción del usuario con relación a los servicios prestados).	cobrar por tramites que no tienen costo	15	Cobrar por un tramite o servicio	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	En el envés de la factura se incluye que los tramites y servicios que generan costos son cobrados en la factura.	TECNICO ATU	Información a través de la factura y otros medios de información	Al verificar este proceso observamos en el formulario de prestación del servicio una nota estableciendo que los trabajos de acometidas, instalación de medidor no tienen ningun costo.
	Recibir el cobro de tramites por ventanilla			Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	En los puntos de atención al usuario de la empresa los funcionarios no reciben pagos por ningún trámite o servicio. Se publica cartelera con esta información.	TECNICO ATU	Publicación en carteleras a la vista de los usuarios	Aunque se han publicado en carteleras y videos en el televisor de ATU comunicados sobre los servicios que presta la empresa y que no tienen costo para los usuarios, se hace necesario ser mas constante en esta actividad de brindar información al usuario.