



AGUAS DE
BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P.
NIT. 900.045.408-1

SISTEMA DE GESTION

PLAN DE MEJORAMIENTO (INDIVIDUAL/PROCESO)

Código: CGE-FR-002

Página: 1

Versión: 1

Vigente a partir de:
18-08-2017

PROCESO: SANEAMIENTO BASICO

RESPONSABLE (LIDER DE PROCESO):

JEFE UNIDAD DE ALCANTARILLADO

FECHA SUSCRIPCIÓN DEL PLAN: FUENTE QUE GENERA EL PLAN DE MEJORMIENTO. Marque con una x según aplique :

Evaluación de Competencias: ___ Hallazgos Auditoría Interna: X Monitoreo Plan Indicativo: ___ Mapa de Riesgos: ___ Mapa anticorrupción: ___ Otro: x Cual?

					INICIO	FIN	OBSERVACIÓN	FECHA
3,1	<p>Revisada la carpeta SG-MIPG-SANEAMIENTO BÁSICO, se encuentra en versión de actualización la caracterización del proceso, identificándose que se requieren: ajuste del alcance del proceso, la inclusión de la actividad: gestión de PQRS y mantenimiento de vehículos (independiente de si es contratado externamente), la verificación de entradas y salidas del proceso, revisión del número y metas de los indicadores del proceso; todo esto acorde con la revisión realizada de forma conjunta con los colaboradores del proceso, con el objeto de dar cumplimiento a la meta de mejoramiento institucional, asociada a la actualización de las caracterizaciones de todos los procesos, las cuales deben ajustarse a la realidad y necesidad organizacional. Requisito Incumplido: Caracterización de Procesos. Aceptada la Observación, se configura el Hallazgo No 1 para el cual deberá n incluirse las acciones para subsanarlo en el respectivo Plan de Mejoramiento.</p>	<p>incumplimiento de meta del Plan MIPG y incumplimiento en la gestión del proceso al no contemplar actividades y registros clave del proceso</p>	<p>Actualizar la caracterización con base en las observaciones de la auditoria y el censo del equipo de trabajo (Caracterización aprobada)</p>	<p>Jefe unidad de alcantarillado - Colaboradores Unidad de Alcantarrillado</p>	<p>Se elimina este compromiso a la fecha de suscripción del presente se encuentra cumplido</p>		<p>Se realizó el ajuste de la Caracterización de Saneamiento Básico. Cumplido.</p>	
3.2	<p>Revisado el Normograma del Proceso, se encuentra que se requiere identificar e incluir las normas internas que aplican directamente al proceso, como los Manuales y Reglamentos institucionales, así como los documentos externos adoptados o sugeridos por normativa o ente rector, atendiendo las recomendaciones de la Función Pública, acorde con el Concepto de fecha 04 de Abril de 2018 con Referencia: "Respuesta sobre Informes de Ley, participación en los Comités Institucionales de la Oficina de Control Interno, Auditorias de Calidad frente a las líneas de Defensa. Radicado No 20182060087962 del 21 de Marzo de 2018", y de acuerdo a lo establecido en el Memorando Interno No 2018000211 (documentos éstos, que se remiten adjuntos al presente informe preliminar). Aceptada la Observación, se configura el Hallazgo No 2 para el cual deberá n incluirse las acciones para subsanarlo en el respectivo Plan de Mejoramiento.</p>	<p>incumplimiento por la no actualización del Normograma, respecto a las resoluciones internas y externas no identificadas ni controladas, cuando haya lugar de la actualización frente a las actividades inmersas del proceso.</p>	<p>Retroalimentación por parte de los colaboradores del proceso del normograma con periodicidad trimestral, se debe adjuntar acta de comité primario con soporte donde se desarrolle el ejercicio.</p>	<p>Colaboradores Unidad de Alcantarrillado. Se llevara a cabo así: 1. Ing Sandra Fonseca, 2. ing. Victor Cruz, 3. William Carrascal, 4. Edwin Porras</p>	<p>21 enero de 2019</p>	<p>31 de diciembre de 2019</p>		

[Handwritten signature]

[Handwritten mark]

3.3	<p>El proceso no tiene inventarios documentales, contraviniendo lo establecido en el Decreto 2578 de 2012, el Acuerdo No 38 de 2002, emitido por el Archivo General de la Nación: Inventarios documentales y el Memorando Interno No 2017000826 de 2017, Inventarios Documentales, revisadas las Tablas de Retención documental de la dependencia Subgerencia de Operaciones, en la cual se incluyen los registros del proceso Saneamiento Básico, en la serie INFORMES, la unidad de Alcantarillado enuncia Informe de mantenimiento sistemas de alcantarillado, sin embargo este registro no había sido identificado por el responsable, como un registro impreso y de obligatorio reporte en el inventario documental, evidenciándose que no se cuenta con un archivo completo ni cronológico disponible de éstos informes. En la Serie Instrumentos de Control, Subserie Controles internos, se identifican unos registros, los cuales también hacen parte de la Matriz documentada del proceso como formatos identificados en el Sistema de Gestión, pero no se ha realizado el ejercicio de identificar cual sería el expediente y su contenido y si existen otros soportes que deban hacer parte de los mismos para evidenciar la trazabilidad en la gestión del proceso. No se identifica la labor tan importante del proceso asociada a la realización de Aforo y Caracterización, ya que solo se manifiesta que estos soportes de gestión hacen parte del expediente contractual asociado; de igual forma el proceso no ha manifestado, que se debe hacer, con los registros de la TRD, asociados a la Unidad de Aseo. Se enlista en la TRD una serie: MANUALES DE HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL: Manual de salud, seguridad y manejo medio ambiental en el sitio de trabajo aplicado a actividades en las redes de alcantarillado, manual del cual se manifiesta, el uso es de la dependencia de SGSST.</p>	<p>No se evidencia la existencia de algunas actividades que se desarrollan al interior de la dependencia</p>	<p>Realizar y solicitar el ajuste de las tablas de retención de tal modo que permita asegurar la información de la gestión de la dependencia al Comité de Institucional de Gestión Documental.</p>	<p>Profesional III (mantenimiento)</p>	<p>21 enero de 2019</p>	<p>31 de marzo de 2019</p>		
3.4	<p>El Informe de Gestión de las dependencias de periodicidad trimestral no se encuentra incluido en la TRD del proceso, ni los monitoreos obligatorios asociados; éstos no se archivan en medio impreso, ni hacen parte de los inventarios documentales, siendo éste el documento de control por excelencia de la gestión del proceso y encontrarse adoptado institucionalmente. Revisado su contenido, se requiere que éste se constituya en un informe ejecutivo, el cual refleje en cada periodo, el global cuantitativo y cualitativo, del avance de los componentes a monitorear en el proceso, con una clara y precisa identificación de fortalezas y oportunidades de mejora, así como de la descripción de las acciones implementadas en el proceso para subsanarlas o de los requerimientos que deben surtir otras instancias ya sea de otros procesos o de instancias superiores para subsanarlas, soportados en un trabajo de equipo, de comunicación de resultados, socialización de los mismos y la toma de decisiones (Comités Primarios).</p>	<p>Pérdida de información histórica de la gestión realizada por la Dependencia.</p>	<p>1. Solicitar al Comité Institucional de Gestión Documental, la inclusión del informe de GESTIÓN POR DEPENDENCIA en la TDR de la Unidad de Alcantarillado, y asegurar que este registro haga parte del inventario documental. 2. Asegurar que el contenido del Informe de Gestión por Dependencias cumpla con las recomendaciones realizadas en el informe de auditoría.</p>	<p>1. Colaboradores Unidad de Alcantarillado 2. Jefe de la Unidad</p>	<p>21 enero de 2019</p>	<p>31 de marzo de 2019 31 de diciembre de 2019</p>		

3,6	<p>Auditada la gestión del Mantenimiento del sistema de alcantarillado, se encuentra en la carpeta de documentos del proceso Carpeta SIG-MIPG, el documento NORMAS DE DISEÑO DE SISTEMAS DE ALCANTARILLADO SANITARIO Y/O PLUVIAL GAL-MN-001, siendo este el único documento no formato, que hace referencia a esta actividad, indagado por la aplicación del contenido del Manual en el numeral 8.2 Mantenimiento del Sistema de Alcantarillado, el equipo de trabajo manifiesta que este texto no les aplica. Se hace necesario entonces, la revisión del Manual y su aplicación en el proceso, de igual forma se requiere documentar la gestión del mantenimiento, asegurar la existencia mínimo de un cronograma anual de mantenimiento y los registros que soporten periódicamente su cumplimiento, identificándose en dicho documento las actividades de planeación, ejecución y control, roles y responsabilidades.</p>	<p>No cumplir con las normas técnicas establecidas en el Manual de Mantenimiento del sistema de alcantarillado.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ajuste del manual respecto al mantenimiento del sistema de alcantarillado. 2. Realizar el cronograma anual de mantenimiento Preventivo. (1 documento) 3. Registros del cumplimiento de las actividades de mantenimiento. (mensual, trimestral) 	<p>Profesional III (mantenimiento)</p>	<p>21 enero de 2019</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 31 de diciembre de 2019. 2. 10 de Abril de 2019. 3. 31 de diciembre de 2019 		
3,7	<p>Teniendo en cuenta que los insumos que soportan el cumplimiento del POIR de Alcantarillado, requisito legal para la entidad, deben evidenciarse de alguna manera en el proceso, éstos no se encuentran disponibles; el jefe de la Unidad manifiesta que el consolidado del monitoreo se remite a la Dirección de Planeación y los colaboradores manifiestan que los soportes hacen parte de los diferentes Expedientes contractuales; sin embargo, se debe identificar una estrategia que permita que los responsables, registren con una periodicidad establecida, el resumen ejecutivo que evidencie los niveles de cumplimiento de los contratos, contingencias y demas de relevancia para la oportuna y adecuada toma de decisiones.</p>	<p>Falta de soporte que evidencien trazabilidad de Plan de Obras de Inversión Regulado (POIR).</p>	<p>Presentar informe del estado de los contratos en el marco del cumplimiento a los proyectos del POIR en el comité primario y consolidarlo en el informe de de Gestión por Dependencias (trimestral)</p>	<p>Colaboradores Unidad de Alcantarrillado</p>	<p>21 enero de 2019</p>	<p>31 de diciembre de 2019</p>		
3,8	<p>Una de las actividades del proceso es responder por el mantenimiento de vehículos, independientemente que el contrato lo realice por competencia un externo y que ésta contratación dependa directamente de la Gerencia; la responsabilidad del proceso, se encuentra asociada a la gestión pre operacional y de supervisión de los contratos asociados, sin embargo solo se encuentran documentados dos formatos de verificación pre operacional, pero no se evidencian los lineamientos generales de las actividades que deben realizarse ni los registros de la gestión que de forma periódica y continua soporten el cumplimiento de esta actividad, los roles y las responsabilidades asociadas, así como las oportunidades de mejora identificadas y las acciones implementadas.</p>	<p>Deterioro en menor tiempo de la vida útil de los vehículos.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Documento gestión mantenimiento vehículos. (documento guia o manual) 2. Presentar informe periodico del estado de los vehiculos, que de a conocer las recomendaciones , roles, responsabilidades, oportunidad de mejora y acciones a implementar desde el resorte de cada responsable. (trimestral) 	<p>Profesional III (mantenimiento)</p>	<p>21 enero de 2019</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 30 de Junio de 2019 2. 31 de diciembre de 2019 		

e
[Handwritten signature]

<p>3,5 y 3,9 se unificaron</p>	<p>El Registro controles del Proceso Vigencia 2017, debe ajustarse a la estructura organizacional adoptada en 2018, previa identificación clara y precisa de los controles del proceso. En la Vigencia 2017, se identificaron controles que corresponden a la gestión por dependencias, PSMV e indicadores, los cuales fueron controvertidos por el ente de control, manifestándose que estos no miden la efectividad de las actividades del proceso. Si bien es cierto, el Control por excelencia es el Informe de Gestión de las dependencias de periodicidad trimestral, adoptado institucionalmente, éste incluye tanto el POA y los indicadores. Se hace indispensable incluir controles asociados a la verificación de la satisfacción del servicio prestado a los usuarios (respuesta a solicitudes en oportunidad y calidad del servicio prestado) medido en términos de satisfacción del mismo, así como los puntos de control en los diferentes documentos internos del proceso, de igual forma realizar la viabilidad de incluir los monitoreos del proceso al POIR, al PSMV y Plan de Saneamiento Hídrico, dentro de las competencias de Aguas de Barrancabermeja. Estos controles deben medir la efectividad de la gestión del proceso y cuando la competencia sea compartida, el control debe asegurar la generación de alertas tempranas en la organización. Teniendo en cuenta que el proceso tiene como actividad del proceso y meta, la evaluación del PMSV, en los registros del proceso no se encuentra un informe periódico que permita identificar resultados, nivel de cumplimiento, oportunidades de mejora y recomendaciones, entendidas como acciones prioritarias a realizar, registros que no se identifican impresos disponibles.</p>	<p>1. No poder asegurar de manera efectiva el proceso que se adelanta en la Dependencia. 2. Incumplimiento del PSMV para la vigencia aprobada por la Autoridad Ambiental.</p>	<p>1. Ajuste de los controles en concordancia al formato PGI-FR-059, Aprobado por la Empresa. (4 registros anuales / trimestral) 2. Informe anual de avance de cumplimiento del PSMV, que permita identificar resultados, nivel de cumplimiento, oportunidades de mejora y recomendaciones.</p>	<p>Profesional III (mantenimiento)</p>	<p>21 enero de 2019</p>	<p>31 diciembre de 2019</p>		
<p>3,10</p>	<p>Teniendo en cuenta que es requisito legal el reporte web SUI definido entre otras en RESOLUCIÓN SSPD-20151300054575 DE 2015, de las reclamaciones operativas, para este caso de las asociadas al proceso de Alcantarillado, éstas no se venían reportando, motivo por el cual se evidencia un subregistro de las mismas, el cual debe ser subsanado. Revisados algunos registros de solicitudes de servicio en la Unidad de Alcantarillado, se encuentra que estas fueron atendidas en un 100%, revisados algunos registros encontramos deficiencias en el diligenciamiento (error al consignar la fecha), falta de diligenciamiento de ítems obligatorios, falta de firma de validación del Profesional III, motivo por el cual se requiere del fortalecimiento de los controles asociados a dichos registros y de igual forma como parte de los controles del proceso la verificación aleatoria de la satisfacción del servicio prestado. Este reporte deberá consolidarse anualmente para que se constituya tanto insumo para el Diagnóstico actualizado de las necesidades de los usuarios del proceso, requisito del MIPG, como en la base disponible de la planeación del proceso.</p>	<p>Falta de diligenciamiento de los documentos asociados a los mantenimientos correctivos y preventivos al sistema de alcantarillado</p>	<p>1. Realizar la inducción y reinducción a los colaboradores (auxiliares y operadores) que adelantan las actividades de mantenimiento. 2. Consolidar periódicamente, analizar la información con evaluación de satisfacción al usuario. (4 informes)</p>	<p>Profesional III (mantenimiento)</p>	<p>21 enero de 2019</p>	<p>1. 31 de marzo de 2019 2. 31 de Diciembre de 2019</p>		

e
[Handwritten signature]

3,11	Revisados de manera aleatoria tres expedientes contractuales, supervisados por los colaboradores del proceso, se encuentran oportunidades de mejora en el diligenciamiento de los formatos institucionales de supervisión, que propendan por la vigilancia efectiva de los contratos, de tal manera que se asegure que éstos, reflejan la realidad de los mismos y no den lugar a interpretaciones o dudas en su ejecución.	incumplimiento del Manual de supervisión e interventoria aprobado por la empresa.	Retroalimentación del manual de supervisión e interventoria que entro a regir el 01 de noviembre de 2018. (04 al año)	Profesionales III de la unidad (mantenimiento, supervision)Se llevara a cabo asi: 1. Ing Sandra Fonseca, 2. ing. Victor Cruz, 3. William Carrascal, 4. Edwin Porras	21 enero de 2019	31 diciembre de 2019		
------	---	---	---	---	------------------	----------------------	--	--


 SANDRA ELIANA FONSECA NUÑEZ
 PROFESIONAL III - DISPONIBILIDADES Y PQRSDO


 WILLIAM RAFAEL CARRASCAL ARRIETA
 PROFESIONAL III - SUPERVISIÓN


 VICTOR JULIO DE LA CRUZ MONTOYA
 PROFESIONAL III - MANTENIMIENTO


 EDWIN JAVIER PORRAS GALLEGO
 PROFESIONAL III - APOYO


 KARINA GONZALEZ GAVIRIA
 Nombre y Firma del Lider del Proceso


 CLAUDIA LEONOR RIVERA MEJIA
 Nombre y Firma del Jefe de Control de Gestión