

**TRECEAVO INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DE CONTROL
INTERNO**

**EMPRESA OFICIAL DE SERVICIOS
PÚBLICOS DE YUMBO ESPY SA ESP**

**ESTATUTO ANTICORRUPCION
LEY 1474 DE 2011**

**PEDRO PABLO ESCOBAR RODRIGUEZ
JEFE OFICINA CONTROL INTERNO**

NOVIEMBRE 15 DE 2015

TABLA DE CONTENIDO

1. Presentación
2. Normatividad
3. Objetivos
4. Metodología
5. **TRECEAVO** Informe pormenorizado del estado del sistema de control interno de la Empresa Oficial de Servicios Públicos de Yumbo S.A ESP.
6. Estado general del sistema de control interno
7. Recomendaciones

1. PRESENTACIÓN

La Ley 1474 de 2011, “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”, donde en su artículo 9º establece que “El Jefe de la Unidad de la Oficina de Control Interno deberá publicar cada cuatro meses en la página web de la entidad, un informe pormenorizado del estado del control interno de dicha entidad...”

El Modelo Estándar de Control Interno MECI, proporciona una estructura para el control a la Planeación estrategia, la gestión y la evaluación de las entidades del estado, el propósito de la implementación de este nuevo modelo según Decreto 943 de 2014, es orientar a las entidades al cumplimiento de los objetivos institucionales y con esto a la contribución de los fines esenciales del estado.

2. NORMATIVIDAD

Constitución Política de 1991, artículo 208 y 269

Ley 87 de 2003, por la cual se establecen normas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del estado.

Decreto No. 1599 de 2005, por medio del cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000: 2005 en el Estado Colombiano.

Ley 1474 de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación, sanción de actos de corrupción y la efectividad de la gestión pública.

Decreto 943 de 2014, por la cual se reestructura el Modelo Estándar de Control Interno.

3. OBJETIVOS

- Identificar los avances y dificultades de los subsistemas del Modelo Estándar de Control Interno establecido en la Empresa Oficial de Servicios Públicos de Yumbo ESPY S.A ESP; en el periodo de Julio 15 de 2015 a Septiembre 15 de 2015.
- Conceptuar acerca del estado general del Sistema de Control Interno en la entidad ajustado al Decreto 943 de 2014.
- Establecer recomendaciones, con el propósito del mejoramiento continuo de la entidad.

4. METODOLOGÍA

De acuerdo a los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función pública (DAFP), se utilizó el formato para la realización del **TRECEAVO** informe pormenorizado sobre el estado del sistema de control interno, en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 9 de la ley 1474 de 2011.

En este informe se evalúa el sistema de control interno, de acuerdo a los avances presentados en los Subsistemas de Control Estratégico, Subsistema de Control de Gestión y Subsistema de Control de Evaluación Y Seguimiento.

5. DOCEAVO INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DE INTERNO LEY 1474 DE 2011

Jefe de Control Interno, o quien haga sus veces:	PEDRO PABLO ESCOBAR RODRIGUEZ	Periodo evaluado: Julio 15- 2015 – Noviembre 15 - 2015
		Fecha de elaboración Noviembre -15 de 2015

5.1 MODULO DE CONTROL DE PLANEACION Y GESTION

5.1.1 Avances

COMPONENTE DE TALENTO HUMANO

Compromisos y protocolos Éticos: La ESPY S.A ESP cuenta con el Código de Ética construido y adoptado por resolución 039 del septiembre 09 del 2008, este documento es un instrumento de gestión transparente y de conocimiento público, ha venido siendo interiorizado para formar parte de la cultura organizacional enfocada en el cumplimiento de la función social. Una vez realizado el proceso de autoevaluación en el mes de Diciembre del 2014 a todo el personal de planta y contratistas de la entidad se evidencia la necesidad de mejorar y armonizar más el conocimiento por parte de los empleados y verificar su aplicación del manual a través de capacitaciones de sensibilización del mismo.

Al personal nuevo que se incorporó a la planta optima de cargos, a partir del 01 de Enero de 2015, se le hizo entrega, socializo y explico en el curso de re inducción el, el manual de ética, este manual de Ética hay que revisarlo estructurarlo y elevarlo a resolución, de acuerdo a la nueva restructuración del MECI según Decreto 943 de 2014, para el periodo fiscal 2016.

Desarrollo del talento humano

La Empresa tiene definido en la parte de desarrollo humano procesos de vinculación, plan de capacitaciones, plan de bienestar, seguridad social, salud ocupacional, prevención de riesgos laborales y profesionales además de los procesos de vinculación y desvinculación de personal.

A la fecha la empresa y la coordinadora de Talento Humano está cumplido a cabalidad con el plan de bienestar Social, aprobado al inicio de esta vigencia 2015 y aprobado por Resolución, por parte de la Gerencia, se han realizado varias capacitaciones, seminarios y diplomados durante estos 11 (Once) meses de la vigencia 2015, a los empleados y contratistas que son el recurso más valioso de toda la actividad de recursos humanos; de manera continua y sistemática, con el objeto de mejorar el conocimiento y las habilidades del personal que labora en la ESPY S.A ESP, en las diferentes Áreas como Gerencia, Subgerencia Administrativa, Técnica-Operativa, Comercial, Control Interno, Jurídico, capacitaciones que se han hecho en Las siguientes entidades: Escuela Superior de Administración Pública ESAP, CENDAP, COMFANDI, , ARL POSITIVA, como también a través del Plan de Bienestar de la empresa, se está capacitando al personal de planta en estudios de Especializaciones y Maestrías en Universidades como la SANTIAGO DE CALI, SAN BUENAVENTURA, UNIVERSIDAD LIBRE, UNIVERSIDAD DEL VALLE Y EAFIT.

- Se implementó el Plan de seguridad de Salud Ocupacional, realizando el proceso de la elección de sus representantes al Comité Paritario de Salud Ocupacional (**COPASO**), quienes velaran por los diferentes riesgos profesionales de los trabajadores de la ESPY SA ESP.
- **Estilo de Dirección:** La alta dirección de la empresa maneja un estilo de dirección participativo y con una cultura de trabajo en equipo en todos los niveles de la organización, encaminados a cumplir objetivos, metas y programas previamente establecidos.
- Se institucionalizo, por parte de la alta gerencia que para la vigencia 2015, mensualmente el primer miércoles se harán las reuniones de los, comités de desarrollo administrativo, comités de control interno y Comités de Desarrollo Institucional, que fortalecen el estilo de dirección de la entidad, de los cuales en estos 11 (Once) meses se han realizado tres (4) comités de Control Interno, tres (6) Comités de Desarrollo Administrativo.

COMPONENTE DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO:

- **Planes y Programas:** La ESPY S.A ESP, con el área de Coordinación de Planeación en este periodo 2015, se diseñó el Plan General Estratégico debidamente documentado, teniendo en cuenta su visión, misión, políticas y objetivos institucionales claramente definidos y que pueden ser consultados en la página web de la entidad. Es importante también informar que ya se estructuro el plan de Gestión y Resultados de la entidad, como proyecto de transición es decir dos (2) años, iniciando en Enero 2014, como lo define la ley 142 de 1994. (Ley de servicios públicos domiciliarios) esta

tarea la está liderando la Gerencia, con el apoyo de la Subgerencia Administrativa y Financiera, Subgerencia Técnica Operativa, Subgerencia Comercial, Control Interno, y Planeación, el plazo para entregar este Plan de Gestión y Resultados fue el 31 de diciembre de 2014. Con la implementación de la planta optima adoptada por la Empresa, el cargo de Coordinador de Planeación, sea quien planee, direcciona y formule con el apoyo de la Junta directiva, la Gerencia y el concurso de los subgerentes de la entidad este proceso de planeación estratégica, seguimiento y verificación del cumplimiento al plan de gestión y resultados para la vigencia 2015.

La planeación es la base que sostiene el funcionamiento administrativo y de ésta depende en gran medida el éxito o el fracaso de la entidad, es por eso que durante este periodo de once| (11) meses del periodo fiscal 2015, se han realizado las siguientes actividades: Implementación del PGR (Plan de Gestión y Resultados), con la participación del personal de base y la parte Directiva, actualización de la plataforma del SUI, los PQR, que a la fecha se encuentra en un 80% solucionados, se crea el banco de proyectos de la ESPY SA ESP.

La alta Gerencia en su direccionamiento estratégico y con el fin de obtener recursos externos para un fortalecimiento Institucional, solidez económica, para hacer inversión con recursos propios en el mejoramiento en Redes de Alcantarillado y Acueducto, prestar un mejor servicio con calidad de nuestro producto, asigno a los Subgerentes Técnico Operativo, Comercial, Administrativo Financiero, Desarrollo Institucional y Planeación, apadrinaran cada uno un proyecto, para presentarlos a las diferentes entidades gubernamentales como Vallecaucana de Aguas, Gobernación del Valle, Gobierno Nacional, Findeter y otras, para la vigencia 2014- 2015, de los cuales se encuentran radicados en el banco de Proyectos del Municipio de Yumbo, los siguientes: **1.-** Convenio PEZI (Plan Especial Zona Industrial), **2.-** Normalización del Sistema de Alcantarillado en el Barrio la Ceiba del Municipio de Yumbo, **3.-** Normalización de Servicio de Alcantarillado Sanitario en las sectores de Mirador y Villa Esperanza del barrio Panorama, **4.-** Construcción del Colector de Alcantarillado Pluvial y Descole Final de los Causas Naturales el Tigre y el Tigrillo en los Barrios Finlandia y las Vegas, **5.-** Construcción y dotación de Multipropósito en la Comuna Cuatro del Municipio de Yumbo, **6.-** Formulación del estudio Técnico del PSMV del Corregimiento de Dapa Municipio de Yumbo, **7.-** Construcción de la red Sanitaria y Pluvial Externa del Multipropósito Titán Comuna Cuatro Fase II del Municipio de Yumbo. **8.-** Construcción del Colector del Alcantarillado Sanitario en el barrió Lleras del Municipio de Yumbo. **9.-** Convenio Interadministrativo con Imviyumbo; Diseño y Construcción de Infraestructura de Servicios Públicos de Acueducto y Alcantarillado para los proyectos de vivienda de Imviyumbo.

Todas estas Obras se encuentran en ejecución como la “Unidad Ejecutora de Inversiones y Proyectos de la ESPY SA ESP”, con la ejecución del PEZI (Plan Especial Zona Industrial), iniciando a partir de Enero 02 de 2014, finalizando con la entrega de las obras de la primera fase el 16 de Diciembre de 2014, lo cual no se cumplió debido a los imprevistos presentados por la oleada Invernal, de movilidad, condiciones de suelos rellenos, estado de material de sitio, lo cual obligo hacer un acta de contingencia al Convenio Interadministrativo de Cooperación y el Otrosí No 110.1101.836-2013 suscrito entre el Municipio de Yumbo y la ESPYSA ESP, consta de cuatro (4) frentes de Trabajo de la primera fase, cuya ejecución de obra se encuentra en un 80%, terminando esta fase en Junio 30 de 2015.

Se modificó de nuevo el plazo del convenio interadministrativo No 110.11.01.836.2013 con el Otro Si No 04 determinando un plazo de 04 meses más, para terminar el 21 de Diciembre 2015. También se hizo una adición presupuestal de **DOS MIL CIENTO SESENTA Y CUATRO MILLONES TRESCIENTOS UN MIL SETECIENTOS CUARENTA Y TRES PESOS MCTE (\$ 2.164.301.743.00**, con el fin de construir la laguna de regulación del sector de CENCAR, como parte de las obras de control y mitigación de riesgos por inundaciones en la zona industrial del Municipio de Yumbo.

Modelo de Operación por Procesos: La empresa tiene un modelo de indicadores de gestión y cumplimiento como lo dicta el MECI, la alta dirección, junto a la oficina de Control Interno, se estudió y analizo todas las resoluciones firmadas en el año 2008 por las cuales se adoptó el Sistema dirección de Control Interno y el modelo de operación por procesos con el fin de homologar estas o adoptarlas según lo dicta la Ley 142 del 1994 de servicios públicos y la CRA con el propósito de poder monitorear y evaluar los objetivos, el cumplimiento y el operación por procesos, con medidas objetivas de control definidas a través de desarrollo de la gestión de la empresa en toda su gestión y operación. A la fecha este proceso de homologación tiene registros de los avances presentados a través de capacitaciones de enfoque y definiciones regulatorias en plan de Gestión y Resultados, sistema de control interno y administración del riesgo para empresas de servicios públicos domiciliarios. Como lo dicta la Ley 142 en sus artículos del 45 al 51 y la comisión reguladora (CRA) en sus o 12 de 1.995 y 315 del 2.007 (indicadores de gestión, operativos, riesgos).

- **Estructura Organizacional:** La organización de acuerdo a su carácter de empresa de servicios públicos cuenta al 15 de Septiembre 2015, con una planta de cargos que se aprueba por la Junta Directiva de la ESPY SA ESP en Diciembre 12 del 2012, inicialmente por etapas para la adopción de la

planta óptima de cargos, quedando nombrados al 02 de Enero del 2013 un total de 18 (diez y ocho) servidores Públicos, 5 (cinco), funcionarios de planta y 13 (trece) Funcionarios de Libre Nombramiento y Remoción de ley. De igual forma fueron contratados a partir del 05 de Enero de 2015, sesenta (60) personas bajo la nominación de prestación servicios, 13 (trece) personas que conforman la Unidad Ejecutora PEZI contando la empresa con 73 (setenta y tres) personas en los diversos procesos a desarrollar durante la vigencia 2015, este personal está conformado por Profesionales, Especializados y con Maestrías, Tecnólogos, Técnicos, Bachilleres y otros estudios.

COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO:

- **Contexto Estratégico:** La empresa estableció y adopto desde el año 2008 la política de administración del riesgo para los macro procesos empresariales como son los estratégicos, misionales, de apoyo y los de evaluación y control con el fin de dar cumplimiento a los objetivos estratégicos de la empresa. La metodología de la administración de riesgos está ajustada a la establecida por el MECI contando con una política de administración de riesgos y la matriz de riesgos general e institucional. Cabe anotar que este año 2015, se encuentra en proceso la adopción en la ESPY S.A ESP, de una política clara como lo define comisión regulatoria en la resolución 15 de 1.995 en cuanto a la administración y manejo del riesgo para empresas de servicios públicos domiciliarios (riesgo IFA), mediante capacitaciones a la Gerencia, Subgerencias, Lideres de procesos, área Jurídica y otros asistentes acerca del marco y definiciones regulatorias definidas en las resoluciones CRA 12 del 1.995 y CRA 315 del 2007 acerca de la administración, identificación, análisis y construcción del mapa de riesgos de la entidad definido para empresas de servicios públicos domiciliarios a través de la ley 142 en sus artículos del 45 al 51 y la comisión reguladora.

La Identificación del riesgo, El análisis del riesgo, la valoración del riesgo estos sistemas están en proceso de construcción y actualización por parte de la Oficina de Control Interno como meta a cumplir, con el fin de poder identificarlos, mitigarlos y poder asegurar los procesos a través de controles efectivos, eficientes y continuo. El Jefe de la Oficina de Control Interno presento un trabajo de grado a la Universidad Santiago de Cali para poder obtener el título de Especialización en Gerencia en Auditoria Interna, cuyo tema de investigación consistió en “ COMO IDENTIFICAR EL MAPA DE RIESGO DEL AREA COMERCIAL ENFOCADO A LA ATENCION AL CLIENTE DE LA ESPY SA ESP”, cumpliendo de esta manera una meta propuesta para esta vigencia 2015, este estudio, se implementara en el área comercial, para luego hacerlo extensivo a las demás áreas en la

vigencia fiscal 2016.

Se contrató en el mes de Noviembre de 2015, un Administrador de Empresas, por dos (2) meses como apoyo de la Oficina de control Interno, para empezar a construir el mapa de riesgo de la ESPY SA ESP, con la participación de los dueños de los procesos, producto entregable el 31 de Diciembre de 2015.

5.3 MODULO DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO

5.3.1 Avances

COMPONENTE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL:

Autoevaluación del Control: Se continua en el año 2015 a través de mecanismos como tableros de control, indicadores de cada uno de los procesos IANC, IRCA, continuidad, PQRS, Sui, flujo de caja acida, cobertura, catastro de redes, catastro de usuarios, comités de coordinación de control interno, comités de Gerencia y comités de desarrollo administrativo la empresa viene trabajando para el fortalecimiento de los procesos de autoevaluación de la organización.

Autoevaluación de la Gestión: Esta se hace a través de acuerdos de gestión, prestación de servicios de acueducto y alcantarillado a la zona de laderas del Municipio de Yumbo y parte del sector comercial e industrial, esta autoevaluación se hace buscando identificar y minimizar las desviaciones en los procesos frente a las metas establecidas.

La subgerencia Técnica Operativa con el fin de mejorar la continuidad del servicio a la zona de ladera, implemento la estrategia de unificar varios barrios para enviarles agua en horarios diurnos, con mayor continuidad, Calidad, Eficiencia y Efectividad.

COMPONENTE AUDITORIA INTERNA

Evaluación del Sistema de Control Interno: Dentro de los principales roles de la oficina de control interno y Gestión, se encuentra la evaluación independiente del MECI, por medio de esta evaluación se mide el grado de cumplimiento de los principios, fundamentos y objetivos del sistema de Control interno una vez adoptado poderlo implementar pero ajustado a lo que dicta la ley 142 de 1994, en sus artículos 45, 46, 47, 48 y 49 respecto al sistema control interno para empresas de servicios públicos domiciliarios.

Auditoría Interna: El Jefe de la Oficina de Control interno durante estos 11(once) Meses del presente periodo, ha venido ejecutando, y desarrollando el plan de Auditorías Internas y el Plan de Acción, presentado y aprobado por el Comité de Gerencia, para la vigencia 2015 desarrollarlas cronológicamente a la mayoría de los procesos de la entidad como son: Contratación 2014 y 2015, inventarios de almacén general de la PTAP, tesorería, contabilidad, PQR, implementación normas NIIF, cumplimiento al calendario tributario, seguimiento y verificación al cumplimiento de planes y programas de talento humano, pago parafiscales, cuadros de caja menor, validación información SUI, procesos de cartera, facturación y lectura entre otros), seguimiento a la ejecución de las diferentes obras de los convenios interadministrativos entre la Alcaldía de Yumbo y la ESPY SA ESP, actualizando la metodología y procedimientos de evaluación, acorde con las normas de auditorías generalmente aceptadas.

También definió el Plan de acción para ser ejecutado en esta vigencia 2015 basado en diversos criterios como factores de riesgo críticos, requerimientos de Ley, presentación de informes a la Contaduría General de la Nación en línea lo mismo al departamento administrativo de la función pública DAFP y derechos de autor, presentación de informes y formatos a la Contraloría Municipal de Yumbo y otros entes.

El plan de acción y de auditorías de la Empresa para esta vigencia 2015 se viene ejecutando a cabalidad como fue acordado y aprobado por la alta dirección.

Es importante el rol de la Oficina de Control Interno en cuanto al liderazgo que asumirá en las relaciones con “Entes Externos” como la Contraloría Municipal de Yumbo en los procesos de acompañamiento en el proceso de Auditoría Gubernamental, Modalidad Regular ESPY SA ESP, que se está realizando de los periodos fiscales 2012, 2013 y 2014 desde el mes de Septiembre 17 2015 hasta Noviembre 20 de 2015, Coordinando todos los requerimientos solicitados por este ente de control, lo mismo que con la Personería Municipal en el acercamiento con esta entidad que sirve como base a una buena y efectiva relación con este ente que defiende la vulnerabilidad de los derechos de la comunidad,(tema servicios públicos), también con la Secretaria de Infraestructura Municipal para tener un mejor control y seguimiento a las diferentes obras que se están ejecutando a través de convenios interadministrativos.

COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO

- **Plan de Mejoramiento Institucional:** Los planes de mejoramiento resultantes de las Auditorías Internas realizadas por la Oficina de Control Interno y la Contraloría Municipal de Yumbo, se encuentran bajo la

Calle 12 No 4-42 Barrio Bolívar Teléfonos: 6691374- 6957336-6957337 Yumbo (Valle)

E-mail: espy@espyumbo.com. Página Web: www.espyumbo.com

responsabilidad de la Gerencia, las Subgerencias administrativa-financiera, comercial y técnica operativa, trabajo este complementado con las directrices, Director de Planeación y seguimiento del Jefe de control interno.

Se entregó a la Contraloría Municipal los Formatos F.19A correspondiente al Informe Consolidado de los hallazgos de la auditoría integral del año 2012 y la auditoría especial al módulo financiero en Octubre 2013, para evaluar el cumplimiento de las metas en las fechas determinadas por el ente de Control.

El Área de Planeación se sigue reportando toda la información a la plataforma SUI, Súper Intendencia de Servicios Públicos.

- **Plan de Mejoramiento por procesos:** Como resultado de las auditorías internas, efectuadas en esta vigencia 2015, se efectúan recomendaciones y sugerencias, se promueve el desarrollo de planes de mejoramiento contribuyendo al cumplimiento de la gestión y operación de la empresa.
- **Plan de Mejoramiento Individual:** La Oficina de Control Interno considera que la ESPY S.A ESP tiene herramientas para estructurar y consolidar este elemento de control, sin embargo a la fecha no existe evidencia en registro documentado para afirmar que este elemento de control se encuentre desarrollado.

No obstante la Oficina de control interno entiende la importancia de la aplicabilidad del proceso en el marco del mejoramiento continuo individual y de la gestión para la vigencia 2015.

Debe haber un compromiso total de los responsables de dar solución a los hallazgos detallados por los entes de control y la SSPD desarrollando a cabalidad y con mucha responsabilidad las acciones correctivas descritas en los planes y acuerdos de mejoramiento suscritos con la SSPD y la Contraloría Municipal de Yumbo.

El Director de Planeación es el encargado de consolidar toda la información pertinente por cada subgerencia que esté involucrada en los planes de mejoramiento continuo suscritos con la SSPD y la Contraloría Municipal.

5.1.2 Dificultades

Se recomienda fortalecer los procesos de inducción y re inducción a todos los niveles, especialmente los dirigidos a los niveles técnico y operativo por la naturaleza de la función que cumplen, lo mismo fortalecer los planes de capacitación con el fin de desarrollar las capacidades de los funcionarios que laboran en la ESPY S.A ESP, lo cual proporcionara beneficios para éstos como para la organización. A los primeros los ayuda a incrementar sus conocimientos, habilidades y cualidades y a la organización la favorece al incrementar los costos-beneficios La capacitación hará que los funcionarios sean más competentes y hábiles, al utilizar y desarrollar sus actitudes. De esta manera, la organización se volverá más fuerte, conocer, manejar y mitigar los procedimientos que nos permitan administrar los riesgos de la organización que se presentan en la parte administrativa, financiera, comercial y operativa de la empresa como lo define la resolución CRA 12 de 1.995 para ESP.

Para esta vigencia 2015 la Oficina de Control Interno, ha efectuado en varias oportunidades, el análisis y valoración del riesgo, con visitas a la Bocatoma y Planta de tratamiento PTAP, Acueducto del Corregimiento de Montañitas, con el fin de visualizar los posibles riesgos, identificarlos y poder hacer los respectivos correctivos y mitigación de estos; estas visitas se seguirán haciendo en las dependencias de Técnica Operativa, Comercial, Administrativa y financiera, para la vigencia fiscal 2015.

Dentro del componente de la administración del riesgo se deben incorporar lo definido en la resolución CRA 12 de 1.995 y resolución CRA 315 todos los criterios y definiciones regulatorias acerca del manejo de los riesgos para una empresa de servicios públicos domiciliarios como lo dicta la comisión reguladora de acueducto y alcantarillado con el fin de poder hacerle seguimiento, verificación, evaluación y control a los indicadores de gestión y operación de los procesos administrativos, financieros, comerciales y técnico de la ESPY S.A ESPY SA ESP.

5.2.1 Avances

ACTIVIDADES DE CONTROL

- **Políticas de Operación:** La ESPY S.A. ESP cuenta con políticas de operación como lo establece el Modelo estándar de Control Interno y como lo norma la Comisión reguladora y la ley 142 de 1994 de acuerdo a la estructura regulatoria de empresa de servicios públicos que se enfoca al cumplimiento de su misión institucional consistente en la gestión integral del agua.
- **Procedimientos:** La Empresa cuenta con mapa de procesos que se encuentra dividido en Macro procesos Estratégicos, Misionales, de apoyo y de Evaluación. Cada macro proceso está conformado por procesos, procedimientos y actividades
- **Controles:** En cada proceso de la Empresa existen controles definidos con el fin de prevenir posibles eventos que puedan desviar los procesos y pongan en riesgo la ejecución y cumplimiento de estos reflejándose en la gestión exitosa o no de la **ESPY S.A. ESP**.
- **Indicadores:** La Empresa cuenta con un sistema de indicadores que miden la efectividad de los procesos mediante resolución desde el año 2.008, cabe anotar que la Oficina de control interno en la vigencia 2015, ha realizado el seguimiento y verificación a estas medidas objetivas de resultado como lo define la Resolución CRA 12 de 1.995 y la resolución CRA 315 en cuanto a indicadores de gestión, financieros y de operación como los de Índice de Calidad de agua (IRCA), Índice de agua no contabilizada (IANC), Continuidad del servicio, Coeficiente laboral, Eficiencia del recaudo, Flujo de Caja Acida, Catastro de redes, SUI, PQR entre otros, estos seguimientos se seguirán haciendo por parte de la Oficina de Control Interno durante toda la vigencia 2015.
- **Manual de procedimientos:** La Empresa cuenta con manual de procedimientos establecido mediante resolución desde el año 2.008, cabe anotar que este manual se ajustó a las Subgerencia como lo define la Ley 142 de 1994 y la comisión reguladora en su articulado acerca de procesos y

procedimientos para ESP.

El Subgerente Administrativo y Financiero y el área de Talento Humano quienes son los encargados de realizar la revisión de los manuales de procesos, procedimientos y de funciones, hicieron los respectivos ajustes, modificaciones, como también la socialización a las diferentes áreas de la Empresa.

EJE TRANSVERSAL INFORMACION Y COMUNICACIÓN

INFORMACIÓN: Recepción, registro, y atención de PQRS y otras fuentes como la página Web.

La Oficina de Control Interno, ha efectuado seguimiento periódicos a las Peticiones Quejas y Reclamos, con el fin de presentar informe cada tres meses en reunión de Gerencia. Del 15 de Julio de 2014 al 15 de Noviembre de 2015, se han reportado a la plataforma SUI un total de 42 PQRS, cuyas respuestas y soluciones a estas peticiones se encuentran en un 86%.

- **Información Secundaria:** Se cuenta con otras fuentes de información secundaria como el Sistema aplicativo ACT-SIS, Outlook, Spark, Saf. En cuanto a normas de archivo, la Oficina de Control Interno realizo la auditoria a los procesos de Gestión Documental, de las áreas de Gerencia, Subgerencia Administrativa Financiera, Subgerencia Técnica Operativa, y Subgerencia Comercial. Como plan de mejoramiento a la auditoria de este proceso, se capacito a las auxiliares de dichas dependencias en Normas y tablas de retención directamente por el Archivo General de la Nación en la ciudad de Bogotá, y por el archivo de la Policía Nacional, considerado el segundo mejor estructurado a nivel nacional, se recibió de parte del Comité municipal de Archivo Central, con resolución de aprobación de la administración de las tablas de retención y gestión documental de la ESPY S.A ESP para ser aplicadas, en el cual se trataron aspectos muy importantes como son: formalizar el ciclo vital de la información, la implementación de las tablas de retención, organizar el Archivo Central de la ESPY SA ESP, en la nueva sede de Titán proceso que ya se está implementando.
- **Sistemas de Información:** Los sistemas de información con que cuenta la Empresa permiten que esta fluya de manera eficiente facilitando la oportunidad en la preparación y presentación de informes, la depuración de

la información, la acusación de las operaciones, la atención al cliente y la identificación de los niveles de autoridad.

La ESPY SA ESP, tiene implementado el programa ACTSIS, con los siguientes Módulos: ADMINISTRACION FINANCIERO (SAF): Contabilidad, Presupuesto, Cuentas por Pagar, Tesorería, Cuentas por cobrar, Fondos Rotatorios y cajas menores, Programación Presupuestal; ADMINISTRACION DE NOMINA Y PERSONAL (SAN): Selección, Nomina, Interfaces, Parámetros, Reportes; ADMINISTRACION DE RECURSOS FISICOS (SAR): Compras, Inventario, Activos fijos y devolutivos; ADMINISTRACION COMERCIAL(SAC): Facturación, Gestión de clientes (Work-Flow), Recaudos, Cartera, Laboratorio, Revisiones e instalaciones, Perdidas, Interfaces.

COMUNICACIÓN PÚBLICA:

- **Comunicación Organizacional:** En la empresa se realiza de manera interna a través del Outlook, pantalla tapiz, intranet, cartelera, folletos y comunicados escritos facilitando la divulgación de los objetivos, planes y programas al interior de la empresa.
- **Comunicación Informativa:** La empresa como prestadora de servicios públicos y con énfasis en su responsabilidad social y ambiental cuenta con un sistema de información oportuno y eficaz dirigido a la comunidad mediante, “PROGRAMA DE USO EFICIENTE Y AHORRO DE AGUA-PUEAA” el cual se continuara socializando durante esta vigencia 2015 a la comunidad Yumbeña, tanto Urbana como Rural “ESTRATEGIAS DE ACUERDOS DE PAGOS”, el cual se sigue ejecutando en esta vigencia fiscal 2015 y continua la “IMPLEMENTACIÓN DEL PROCESO DE CORTE Y SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS PUBLICO POR INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES PECUNARIAS, este proceso lo comenzó a implementar la Subgerencia Comercial, articulado con Subgerencia Técnica Operativa, con la aprobación de la Junta Directiva de la ESPY SA ESP, también el cobro de los intereses de mora y financiación para los acuerdos de pagos y facturas morosas.

La ESPY SA ESP comenzó a operar el acueducto del corregimiento de Montañitas con el apoyo técnico del área Técnica Operativa y Comercial suministrándoles el agua a doscientos (295) noventa y cinco suscriptores distribuidos en 18 sectores correspondientes a predios de los Municipios de Yumbo y la Cumbre.

Se está gestionando por parte de la ESPY SA ESP Y la CVC el aforo de los dos caudales hídricos existentes y la búsqueda de más fuentes hídricas con el Municipio de la cumbre, con el fin de garantizarle a la comunidad del servicio a la continuidad de Montañitas.

- **Medios de Comunicación:** La Empresa facilita a la comunidad información pertinente sobre la gestión, operación, infraestructura, prestación de servicios entre otros a través de medios de comunicación como son; la radio “Yumbo Estéreo”, pagina Web así como también a través de la publicidad inmersa en la factura de servicio de acueducto y alcantarillado. El coordinador de comunicaciones y prensa de la ESPY SA ESP, durante el periodo comprendido de Julio 15 del 2015 y Noviembre 15 de 2015 ha elaborado 10 (Diez) boletines de prensa enviados a diferentes medios de comunicación tanto del orden Municipal como Regional, se han publicado en la página Web de la ESPY SA ESP Y en el portal de la Alcaldía de Yumbo y divulgados en el Noticiero de la Emisora Yumbo Estéreo, lo mismo que en el programa de la personería Municipal.

- Las tablas de retención documental no se encuentran actualizadas en su totalidad se debe adelantar el proceso de actualización y se recomienda implementar el software para la administración y manejo de las tablas de gestión y retención (software ORFEO) dado que ya fueron aprobadas mediante resolución por parte del comité central de archivo.
- Se recomienda incorporar dentro de la matriz de indicadores, los indicadores que según la Resolución CRA 315 tiene definidos para las empresas de servicios públicos de acueducto de gestión, resultados, cumplimiento y operación (IANC, IRCA, CONTINUIDAD, COBERTURA, FLUJO DE CAJA ACIDA, SUI) entre otros.
- Después de socializar, el Manual de Atención al Público y de Ventanilla Única, que fue elevado a Resolución, con el fin de mejorar y hacer más efectivo, eficiente y eficaz el proceso de recepción y entrega de la información primaria y documentos que se tramitan en la empresa y a su vez mejoren los canales de comunicación entre todas las áreas financiera, técnica-operativa y comercial de la entidad, la Oficina de Control Interno le hará seguimiento periódicos, con el fin de mitigar los riesgos inherentes a este proceso.
- Las políticas de operación de la Empresa deben homologarse como lo define la Ley 142 del 1994 y la comisión reguladora CRA, dado que al adoptar la restructuración del nuevo modelo MECI según Decreto 943 del 2014, como estructura de seguimiento, evaluación, control administrativo y operativo no se incorporaron como tal. Se debe migrar información del anterior modelo adoptándolo al nuevo modelo regulatorio que define la Ley de servicios públicos.

6.-ESTADO GENERAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

El sistema de Control interno de la entidad ha reconocido herramientas y procesos de acuerdo a la estructura y misión de la entidad, con MECI ha definido los elementos de control, operatividad y evaluación, ha descubierto debilidades y puntos de riesgo, ha fortalecido el mejoramiento de los procesos de desarrollo institucional, se requiere seguir ajustando el manual de procesos y procedimientos, de todas las dependencias, lo mismo la administración de los riesgos regulatorios acorde a la estructura actual de la empresa y a las actividades que desarrolla como lo define y exige la superintendencia de servicios públicos en la Ley 142 de 1994 y la Comisión reguladora de acueducto y alcantarillado CRA.

Se requiere adoptar el manual de procedimientos de las Áreas Técnica Operativa y Administrativa, para el periodo fiscal 2015, verificar su conformidad regulatoria y su marco legal, lo mismo implementarlo. El manual de procesos correspondientes al Área Comercial ya se encuentra revisado, ajustado por parte del subgerente comercial, falta solo ser socializado por el nuevo Subgerente Administrativo con el personal que hace parte de esta área comercial. Se está a la espera de que sea adoptado por resolución por parte de la alta dirección.

De otra parte y teniendo en cuenta las observaciones y calificaciones realizadas por los órganos de control en el periodo fiscal 2013, la Contraloría Municipal de Yumbo, realizó Auditoria Especial al componente Financiero Vigencia 2012 en el mes de Octubre 2013, para lo cual la empresa suscribió los planes de mejoramiento de los hallazgos, que resultaron de dicha Auditoria, desarrollando las acciones correctivas e implementándolas, se les ha realizado por parte de la oficina de Control Interno el seguimiento permanente encontrándose a Junio 15 de 2015 en un 80% del cumplimiento de las metas propuestas, asegurando así que las acciones de mejora contribuyan a la optimización de los procesos y a mejorar la calificación obtenida por la oficina de Control Interno en la auditoría realizada por el ente de control a la vigencia 2011 que fue de regular a deficiente, para la Auditoria Gubernamental, Modalidad Regular que se realizó de los años 2012, 2013 -2014 se espera que la calificación de los entes de control sea mucho mejor que la anterior.

Es importante destacar el compromiso y apoyo que se ha tenido por parte de la alta dirección en estos (11) meses del 2015, con el fin de que la oficina de control Interno pueda fortalecer el seguimiento, la verificación y el control a los procesos y a la vez estos permitan la consecución de resultados, metas y objetivos regulatorios e institucionales a corto, mediano y largo plazo, haciendo efectiva y sostenible la evaluación del proceso de gestión y resultados.

Se requiere del respaldo, apoyo, compromiso y sentido de pertenencia de todo el equipo directivo de la entidad y personal contratista que labora hoy día en la empresa para sacar adelante los procesos que desarrolla la ESPY S.A ESP. Con el

fin de garantizar el alcance de una excelente imagen institucional y de ciudadanos satisfechos con la calidad de los servicios que se le prestan.

Se nombró en el 2014 el Jefe de la Oficina de Control Interno de planta por periodo de cuatro (4) años, para fortalecer las actividades de auditoría, seguimiento, verificación, evaluación y control lo que ha permitido identificar inconformidades y desviaciones de procesos a tiempo, a la fecha ya se le está realizando seguimiento, evaluación y control a los procesos base que desarrolla la entidad como son los de captación, aducción, producción, distribución, lectura; facturación, recaudo, cartera, flujo de caja acida, sui y verificación de indicadores regulatorios de gestión y operativos como el de calidad de agua, Índice de agua no contabilizada, continuidad del servicio, eficiencia de recaudo, coeficiente laboral, contratación de prestación de servicios, contratación, interventorías, planes de mejoramiento de los entes de control como Contraloría Municipal, Superintendencia de Servicios Públicos.

7 RECOMENDACIONES

- Se recomienda seguir con la implementación de la Plata Optima con carácter resolutivo, proyecto adoptado en el mes de septiembre del 2012 con el visto bueno y aprobación de la junta directiva con su estudio ya elaborado y estructurado con base a la naturaleza de la entidad. La creación de los Diez y siete (18) cargos aprobados en esta primera etapa, la empresa cuenta con una planta de 5 funcionarios de planta 13 servidores públicos de libre nombramiento y remoción y 56 personas por prestación de servicios entre Profesionales, Profesionales Especializados, con Maestría, Tecnólogos, Técnicos, Bachilleres y Otros Estudios. La organización a medida que vaya creciendo es necesario ir optimizando la planta de acuerdo a su carácter de empresa de servicios públicos, acorde a su función social y ambiental en donde se establezcan claramente las responsabilidades y niveles de autoridad lo mismo se definan cargos y perfiles institucionales, diseñados de acuerdo a las actividades que desarrolla la empresa y su capacidad presupuestal, con el fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales y los fines esenciales del estado.

- Se recomienda fortalecer los procesos de inducción y re inducción a todos los niveles e incrementar los programas, especialmente los dirigidos a los niveles técnico y operativo por la naturaleza de la función que cumplen, lo mismo fortalecer los planes de capacitación con el objeto de mejorar y fortalecer las competencias laborales, el conocimiento y las habilidades del personal que labora en la ESPY S.A ESP, en las áreas administrativa, técnica-operativa y comercial con el fin de lograr un mejor desempeño y efectividad que pueda garantizar el cumplimiento de los objetivos y metas organizacionales.
- Se recomienda socializar el proceso de Ventanilla única con el Propósito de fortalecer y de hacer más efectiva y eficiente las funciones del área comercial en lo que respecta a atención a la comunidad, recepción, verificación y entrega de documentos de tipo legal, PQR y mejorar continuamente la comunicación interna y externa de la entidad.
- Se recomienda implementar el software de administración y manejo de las Tablas de gestión, retención y archivo documental (ORFEO), este proceso está bastante adelantado por el comité de archivo en el desarrollo durante el año de varias reuniones de aprendizaje, capacitación, creación de las tablas para cada área y socialización del sistema a implementarse definido por la SSPD para este tipo de empresa ESP.
- Se recomienda incorporar a la matriz de indicadores adoptada por la Empresa en el año 2008. Los indicadores que la resolución CRA 315 de 2.007 y la resolución CRA 12 de 1.995 tiene definidos para hacer seguimiento, verificación y medición del plan de gestión y resultados de la entidad, lo mismo el cumplimiento y la efectividad de los macro procesos y procesos regulatorios de acueducto y alcantarillado de la ESPY S.A ESP.
- Se recomienda que la alta dirección en conjunto con las subgerencias administrativa-financiera, comercial, técnica operativa y planeación, desarrollen e implementen el proceso de Planeación Estratégica Institucional a la cual le hará el seguimiento y verificación a su desarrollo, avances y cumplimiento de metas por parte de la Oficina de Control Interno a través de planes de Acción, Planes Operativos y Planes de Mejoramiento.

- Se recomienda respaldar e implementar los procesos actualizados según la comisión de regulación y la ley 142 de 1994.
- Se recomienda suscribir los acuerdos de gestión, hacerles seguimiento, verificación, evaluación y control para medir su cumplimiento y efectividad.
- Se recomienda evitar al máximo la rotación y contratación de personal en la empresa en todos los niveles dado que la empresa cada año realiza varios cambios en la parte directiva y operativa lo cual no permite medir la continuidad, seguimiento, verificación, efectividad y cumplimiento de los procesos que desarrolla la entidad en las áreas administrativa, operativa, comercial y de sistemas.

Diligenciado por:	PEDRO PABLO ESCOBAR RODRIGUEZ (Jefe Oficina Control Interno)	Fecha: 15 11 2015 04:30 p.m.
--------------------------	---	-------------------------------------

Revisado por:	INÉS FERNANDA CAICEDO HERNÁNDEZ (Gerente)
----------------------	--

--	--