



QUINCEAVO 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**

JULIO 15 DE 2016

TABLA DE CONTENIDO

1. Presentación
2. Normatividad
3. Objetivos
4. Metodología
5. **QUINCEAVO** 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 marzo 15 de 2016 a julio 15 2016.
- 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 **QUINCEAVO** 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. QUINCEAVO 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: Marzo 15 –
2016 – Julio 15 2016

Fecha de
elaboración
julio -15 de
2016

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 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 15 de Enero de 2016, se le entregara, socializara y explicara en el curso de inducción y re inducción, el manual de ética por parte de la Subgerencia Administrativa Financiera, quien está a cargo del área de Talento Humano, este manual de ética, hay que revisarlo, estructurarlo y adoptarlo por resolución, de acuerdo a la nueva restructuración del MECI-CALIDAD 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 Subgerente Administrativa y Financiera quien tiene bajo su responsabilidad el área de Talento Humano, construyo el plan de bienestar social, para esta vigencia 2016, el cual fue revisado y aprobado por Gerencia, según resolución No 1.3.1-020 de 16 de febrero 2016, este plan de bienestar se socializara a los empleados nombrados como libre nombramiento y remoción, también a los empleados oficiales de planta.

Se están programando varias capacitaciones, seminarios y diplomados para esta vigencia 2016, para los empleados y contratistas que son el recurso más valioso de la organización, 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 harán en Las siguientes entidades gubernamentales y privadas como: Escuela Superior de Administración Pública ESAP, CENDAP, COMFANDI, , ARL COLMENA, SENA Y ENTIDADES UNIVERSITARIAS.

Se implementara 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 nueva Gerente de la Empresa ESPY SA ESP, maneja un estilo de dirección participativo y con una cultura de trabajo en equipo, con responsabilidad y cumplimiento en todos los niveles de la organización, encaminados a cumplir objetivos, metas y programas previamente establecidos a corto y largo plazo, con el fin de darle una nueva imagen consistente en la organización administrativa para responder a las necesidades del cliente de los servicios de acueducto y alcantarillado que presta la ESPY SA ESP, a toda la comunidad Yumbeña, en especial a nuestros usuarios de ladera.

La alta gerencia de la Empresa, ESPY SA ESP, programara para la vigencia 2016, reuniones periódicas de los, comités de gerencia, comités de sistema de control interno y de control interno, los cuales fortalecerán el estilo de dirección de la entidad, de los cuales en estos siete (7) meses se han realizado cinco (5) comités de gerencia, y dos (2) comités de control interno.

COMPONENTE DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO:

- **Planes y Programas:** La ESPY S.A ESP, con el área de Coordinación de Planeación en este periodo 2016, se construirá el Plan General Estratégico debidamente documentado, teniendo en cuenta su visión, misión, políticas y objetivos institucionales claramente definidos y que puedan 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 seguirá liderando la nueva Gerencia, con el apoyo de la Subgerencia Administrativa y Financiera, Subgerencia Técnica Operativa, Subgerencia Comercial, Control Interno, y Planeación, el cual se actualizará en esta vigencia fiscal 2016.

Con el nombramiento del nuevo Coordinador de Planeación, quien planeara, direccionara 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, actualización, seguimiento y verificación del cumplimiento al plan de gestión y resultados para la vigencia 2016.

En estos últimos cuatro (4) meses, el coordinador de planeación ha recopilado información muy importante, para elaborar el Plan General Estratégico, proyectando metas, indicadores de seguimiento, producto y resultado, para todas las áreas de la Organización, Administrativa Financiera, Comercial, Técnica Operativa, así como para los procesos de apoyo de Planeación, Jurídico y Control Interno.

La nueva Gerencia en cabeza de la Ing. Adriana Gómez Millán, en su direccionamiento estratégico y con el fin de obtener recursos externos, para tener un fortalecimiento institucional, solidez económica, hacer inversión con recursos propios en mejoramiento de redes de acueducto y alcantarillado, suscribirá con el Municipio de Yumbo los siguientes convenios inter administrativos, para empezar a ejecutarlos en esta vigencia fiscal 2016.

- 1.- CONSTRUCCION PTAR DEL MUNICIPIO DE YUMBO.**
- 2.- CONSTRUCCION COLECTOR CORVIVALLE SUR.**
- 3.- TERMINAR OBRAS INCONCLUSAS PEZI (ZONA INDUSTRIAL YUMB)**
- 4.- CONSTRUCCION DE DOS POZOS AGUAS PROFUNDAS.**

5.- UNIDAD TECNICA ACUEDUCTOS RURALES.

6.- LIMPIEZA DE CANALES.

7.- INTERVENCION VIAS URBANAS (ACUEDUCTO Y CANTARILLADO).

- **Modelo de Operación por Procesos:** La empresa tiene un modelo de indicadores de gestión y cumplimiento como lo dicta el Modelo Estándar de Control Interno- MECI, la alta dirección, junto a la oficina de Control Interno, Coordinación de Planeación, la subgerencia Administrativa Financiera, Subgerencia Comercial y Subgerencia Técnica Operativa, verificarán que estos indicadores estén reflejando la correcta ejecución de los procesos y la aplicación de la normatividad vigente.

Teniendo en cuenta al Decreto 943 de 2014, que obliga a las entidades del Estado que tienen implementado el modelo MECI 2005, las cuales deben realizar los ajustes necesarios para adaptar en su interior los cambios, surtidos en la actualización del MECI, cumpliendo las fases de acuerdo con lo señalado en el Manual Técnico de la DAFP.

Para dar cumplimiento a este requerimiento del Decreto 943 de 2014 de la DAFP y al plan de mejoramiento de la Contraloría Municipal de Yumbo, la ESPY SA ESP, suscribió el contrato No CC-047-16 por valor de \$ 35.000.000.00 con, con el Sr. Francisco Rafael Herazo Santis, con el fin de ajustar el Modelo Estándar de control Interno existente 2005, e implementar el Sistema de Gestión de Calidad, de lo cual a la fecha se están haciendo las capacitaciones a todo el personal nombrado y de apoyo de la ESPY SA ESP, cuyo plazo de ejecución de dicho contrato es hasta el día 13 de febrero de 2017.

- **Estructura Organizacional:** La Organización de acuerdo a su carácter de Empresa de Servicios Públicos, cuenta al 15 Julio 2016, con una planta de cargos de 19 (diez y nueve) servidores Públicos, 6 (seis), funcionarios de planta y 13 (trece) Funcionarios de Libre Nombramiento y Remoción de ley. De igual forma fueron contratados a partir del 15 de Enero de 2016, hasta el 15 de Julio 2016, cuarenta y cinco (45) personas bajo la nominación de prestación servicios, en los diversos procesos a desarrollar por la Empresa durante la vigencia 2016, este personal está conformado por profesionales, profesionales especializados, con maestrías, tecnólogos, técnicos, bachilleres y otros estudios.

COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO:

- **Contexto Estratégico:** La empresa estableció y adoptó 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.
- **La Identificación del riesgo,** El análisis del riesgo, la valoración del riesgo estos sistemas están en proceso de construcción y actualización por parte del coordinador de Planeación, Oficina de Control Interno, los dueños de los procesos de las áreas de Administrativa Financiera, Comercial y Técnica Operativa, como meta a cumplir, en la vigencia fiscal 2016, con el fin de poder identificarlos, mitigarlos y asegurar los procesos, esta actividad se ejecutará simultáneamente en la reestructuración del MECI 2005 y la implementación del Sistema de Calidad en esta vigencia 2016.

5.3 MODULO DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO

5.3.1 Avances

COMPONENTE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL:

- **Autoevaluación del Control:** Se continua en el año 2016 a través de mecanismos como tableros de control, indicadores de cada uno de los procesos IANC, IRCA, Calidad del agua, Continuidad, PQR, Sui, Flujo de Caja Acida, Cobertura, Catastro de Redes, Catastro de Usuarios, Comités de Sistema de Control Interno, Comités de Gerencia, Comités de Oficina de Control Interno, 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, buscara estrategia para enviar agua en horarios diurnos, con mayor continuidad, Calidad, Eficiencia y Efectividad a nuestros usuarios de ladera.

A esta Subgerencia Técnica Operativa, le correspondió iniciar sus actividades con la recopilación, visita, comités de obra y demás diligencias, que han permitido establecer que la Empresa a diciembre 31 de 2015 presentara obligaciones con contratistas por valor de \$ 9.233 millones de pesos, producto de numerosas facturas, actas de recibo y demás documentos que generaban obligaciones financieras para la Empresa, por el desarrollo de contratos con recursos propios de la ESPY, del Municipio de Yumbo y de INVIYUMBO, de los periodos fiscales del 2012 hasta 2015.

Igualmente, esta Subgerencia Técnica Operativa se ha encargado de la formulación de estudios previos que a la fecha han permitido contratar actividades fundamentales para la prestación del servicio como los siguientes:

- OPERACIÓN PLANTA DE TRATAMIENTO NUEVO HORIZONTE.
- MANTENIMIENTO Y REPARACIONES ELECTRICAS PTAP.
- MANTENIMIENTO Y REPARACION REDES ACUEDUCTO.
- MANTENIMIENTO Y REPARACION REDES ALCANTARILLADO.
- ELABORACION DE PRESUPUESTO DE OBRAS INCOCLUSAS PEZI.
- ELABORACION DE ESTUDIOS PREVIOS PARA SUSCRIPCION DE CONTRATOS DE INVERSION DELEGADA CON EL MUNICIPIO DE YUMBO CANALCORVIVALLESUR- REPOSICION ALCANTARILLADO ZONA URBANA – PROGRAMA ACUEDUCTOS RURALES

La subgerencia Comercial con el fin de mejorar su proceso de lectura y reparto de facturas y dando cumplimiento al Plan de mejoramiento suscrito con la Contraloría de Yumbo, contrato a la Empresa **DELTEC**, según contrato No CPS-028-16 de fecha 29 de febrero de 2016, la cual hará las lecturas de forma digital, permitiendo de esta manera la efectividad en el proceso y garantizando a los usuarios que las lecturas sean reales, disminuyendo los errores que se venían ocasionando, por hacer las lecturas de forma manual.

Se tiene proyectado por el área comercial vincular 2.600 usuarios nuevos de la siguiente manera:

- 1.600 nuevos usuarios de ALCANTARILLADO.
- 158 nuevos usuarios de ACUATRINIDAD.
- 800 nuevos usuarios de URBANIZACION HACIENDA VERDE.
- 77 nuevos usuarios de URBANIZACION CAMPESTRE REAL.

Para el segundo semestre del año 2016, según el avance de las obras, se vincularan los usuarios de los programas de vivienda de Parques del Pinar y la Sultana del Valle.

A la fecha ya se inició el proceso de vinculación de cuatrocientos (400) nuevos propietarios del proyecto Hacienda Verde.

También la Subgerencia Comercial presento la propuesta de intención de suscripción de un convenio de facturación conjunta con la Empresa **ACUATRINIDAD**, la cual presta el servicio de acueducto a ciento cincuenta y ocho (158) predios del barrio la Trinidad. Este convenio permitirá ajustar los valores que venían facturando la ESPY SA ESP, por alcantarillado a solo un 30% de los usuarios; pero además, los usuarios recibirán un cobro ajustado al consumo real (según medidor) lectura que aporta **ACUATRINIDAD**, todo lo contrario que se venía realizando en la Empresa, que consistía en el cobro de un valor promedio de 20m3.

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, ajustarlo como 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 siete (7) 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 2016. desarrollándolas cronológicamente a la mayoría de los procesos de la entidad como son: Visita a la planta PTAP, visita al acueducto de Montañitas, inventario de equipos electrónicos, materiales, tubería accesorios que estaban a cargo

del fontanero saliente, PQR, seguimiento y verificación cuadros de caja menor de tesorería, validación de información SUI, facturación y lectura entre otros, elaboración del acta circunstanciada de entrega del cargo de Gerencia aplicando la Ley 951 artículo 8, por no entrega del cargo por la gerente saliente.

- También se consolido y entrego la cuenta anual consolidada y cierre fiscal de la vigencia 2015, se presentó el informe de evaluación del sistema de control interno anualizado a la DAFP, el chip del informe ejecutivo de control interno, presentación de informes chip 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.
- 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 realizó de los periodos fiscales 2012, 2013 y 2014 durante los meses 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, de la vigencia fiscal 2016, se encuentran bajo la responsabilidad de la Gerencia, las Subgerencias Administrativa-Financiera, Comercial y Técnica Operativa, trabajo este complementado con las directrices del Coordinador de Planeación y seguimiento del Jefe de Control Interno.

El área de Planeación sigue reportando toda la información a la plataforma

SUI, de la Súper Intendencia de Servicios Públicos tanto de los reportes pendientes de años anteriores, como los generados en lo recorrido del año 2016, con el compromiso de tenerlos al día según requerimiento de la nueva Gerente Ing. Adriana Gómez Millán, quien quiere darle una nueva imagen a la ESPY SA ESP, en eficiencia, efectividad, economía y calidad en el servicio de agua y alcantarillado a toda la comunidad de Yumbo, pero en especial a nuestros usuarios de ladera.

- **Plan de Mejoramiento por procesos:** Como resultado de las auditorías internas que se están efectuando en esta vigencia 2016, de los procesos de las diferentes áreas, se hacen las 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 a todo nivel de la organización, se hará la observación en la reestructuración del Mecí e implementación del Sistema de Calidad.

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 las ESP.
- Para esta vigencia 2016 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 2016.
- 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.
- Este mapa de procesos institucional será modificado de acuerdo a la reestructuración e implementación del Mecí- Calidad que se está realizando actualmente en la ESPY SA ESP.
- **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**.
- Dentro de la nueva reestructuración del Mecí – Calidad, está la revisión y ajuste del mapa de riesgo de la Empresa, esto con el propósito de asegurar los diferentes procesos que se manejan en la organización.
- **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 2016, 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 operación como los de Índice de Calidad de agua (IRCA), Índice de agua no contabilizada (IANC),

Continuidad del servicio, SUI, PQR entre otros, estos seguimientos se seguirán haciendo por parte de la Oficina de Control Interno durante toda la vigencia 2016.

- **Manual de procedimientos:** La Empresa cuenta con manual de procedimientos establecido mediante resolución desde el año 2.008, cabe anotar que este manual se ha ido ajustando a las Subgerencia como es el caso de la Subgerencia comercial como lo define la Ley 142 de 1994 y la comisión reguladora en su articulado acerca de procesos y procedimientos para las ESP, en la vigencia 2016 se seguirá ajustando los manuales de procesos y procedimientos de las áreas de Administrativo Financiero y Técnica Operativa

EJE TRANSVERSAL INFORMACION Y COMUNICACIÓN

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

La Oficina de Control Interno, en cumplimiento al plan de acción de la vigencia fiscal 2016, hará seguimiento periódicos a las Peticiones Quejas y Reclamos, con el fin de presentar informe cada seis (6) meses a la Gerencia de su comportamiento en cuanto a recepción del PQR, evaluación, respuesta al usuarios y ejecución del correctivo dentro de los términos legales.

- **Información Secundaria:** Se cuenta con otras fuentes de información secundaria como el Sistema aplicativo ACTSIS, Outlook, Spark, Saf. En cuanto a normas de archivo, la Oficina de Control Interno realizo un inventario de los archivos activo de gestión, inactivo o central, que están a cargo de la Subgerencia Administrativa, lo mismo que a los procesos de Gestión Documental, de las áreas de Gerencia, Subgerencia Administrativa Financiera, Subgerencia Técnica Operativa, y Subgerencia Comercial, encontrando que muchos de estos archivos, no cumplen con las normas y tablas de retención como no lo exige el Archivo General de la Nación.

- Se recibió de parte del Comité municipal de Archivo Central, con resolución No 04 de 2013, de aprobación de la administración Municipal, 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.
- La nueva Gerente de la ESPY SA ESP, Ing. Adriana Gómez Millán, dentro del plan de mejoramiento suscrito con la Contraloría Municipal de Yumbo 2016, se ha fijado como meta, la organización del archivo central, inactivo, gerencia, y demás dependencias de la Empresa, con la asesoría y acompañamiento de la Empresa externa, **4- 72**, la cual implementara y aplicara toda la normatividad vigente sobre gestión documental.
- **Sistemas de Información:** Los sistemas de información con que cuenta la Empresa permiten que esta fluya de manera aceptable, 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, dirigido a la comunidad mediante, “PROGRAMA DE USO EFICIENTE Y AHORRO DE AGUA- PUEAA” el cual se continuara socializando durante esta vigencia 2016, a cargo de la subgerencia Comercial, a la comunidad Yumbeña, tanto Urbana como Rural “ESTRATEGIAS DE ACUERDOS DE PAGOS”, el cual se sigue ejecutando en esta vigencia fiscal 2016 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.

- **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.
- La coordinador de comunicaciones y prensa de la ESPY SA ESP, durante estos siete (7) meses ha elaborado **125 (ciento veinticinco)** 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.
- La Junta Directiva aprobó la nueva **IMAGEN CORPORATIVA** en el mes de mayo, procediendo a la elaboración de las piezas de imagen institucional (carnets, señalética, buzos, carteleras y manuales de identidad corporativa) e imagen comercial (Roll ups, pasacalles, pendones, micro perforado, se abrió un nuevo punto de atención al cliente PQR).
- Implementación de **ORFEO**, Las tablas de retención documental se encuentran a la fecha en la fase de configuración y parametrización, las pruebas se estarán haciendo en el mes de julio 2016.
- 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 reestructuración del nuevo modelo MECI- CALIDAD, 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 2016, verificar su conformidad regulatoria y su marco legal, lo mismo implementarlo, revisión que se hará en la reestructuración del Mecí e Implementación del Sistema de Calidad.
- De otra parte y teniendo en cuenta las observaciones y calificaciones realizadas por la Contraloría Municipal de Yumbo, correspondiente a la

auditoría integral realizada a los periodos fiscales, 2012, 2013, 2014, durante los meses de Septiembre y Diciembre de 2015, la Empresa ESPY SA ESP, suscribió los planes de mejoramiento de los hallazgos, que resultaron de dicha Auditoria, comprometiéndose a desarrollar las acciones correctivas e implementándolas, por lo cual la Oficina de Control Interno, hará el seguimiento permanente, asegurando así que las acciones de mejora contribuyan a la optimización de los procesos y a mejorar la calificación obtenida, en la auditoría realizada por el ente de control de las vigencia 2012, 2013, 2014, que fue de regular a deficiente, para la Auditoria Gubernamental, Modalidad Regular que se realizara de la vigencia 2015, se espera que la calificación de los entes de control sea mucho mejor que la anterior.

- Se realizó el primer seguimiento al Plan de Mejoramiento suscrito con la Contraloría Municipal por parte de la Oficina de Control Interno, de las metas que se tenían que haberse cumplido de forma inmediata al 30 de marzo de 2016, al 30 de abril 2016 y 30 de junio 2016, de lo cual se presentó un informe a Gerencia y al comité de control interno el día 30 de junio de 2016.
- Es importante destacar el compromiso y apoyo que se ha tenido por parte de la alta dirección en estos siete (7) meses del 2016, 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 que le quiere dar la nueva gerente, de ciudadanos satisfechos con la eficiencia, efectividad calidad y ahorro, de los servicios de acueducto y alcantarillado, que se le prestan la ESPY SA ESP, a todos nuestros usuarios de las laderas.

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 nueve (19) cargos aprobados en esta primera etapa, la empresa cuenta al 15 de julio de 2016, con una planta de 6 funcionarios de planta 13 servidores públicos de libre nombramiento y remoción y 45 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.
- 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 estaba bastante adelantado con la creación de las tablas de retención documental para cada área como está definido por la SSPD para este tipo de empresa ES P, a la fecha se encuentra en la fase de configuración y parametrización, solo falta las pruebas y puesta en marcha.
- 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 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)**

Revisado por:

**Ing. ADRIANA GOMEZ
MILLAN (Gerente)**

