

	DESPACHO GERENTE GENERAL proceso: Evaluación y Mejoramiento	Fecha: 2017/ 01 / 16
	INFORME ANUAL SISTEMA DE CONTROL INTERNO ENERO - DICIEMBRE DE 2016	Página 1 de 31

INFORME ANUAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO ENERO- DICIEMBRE DE 2016

**EMPRESA OFICIAL DE SERVICIOS
PÚBLICOS DE YUMBO S.A ESP
ESPY SA ESP**

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

DICIEMBRE 31 DE 2016

NOMBRE	CARGO
Elaboró: Pedro Pablo Escobar R.	Jefe de Control Interno

	DESPACHO GERENTE GENERAL proceso: Evaluación y Mejoramiento	Fecha: 2017/ 01 / 16
	INFORME ANUAL SISTEMA DE CONTROL INTERNO ENERO - DICIEMBRE DE 2016	Página 2 de 31

TABLA DE CONTENIDO

1. Presentación
2. Normatividad
3. Objetivos
4. Metodología
5. Informe 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. Seguimiento y verificación de enero- diciembre 2016 a Procesos regulatorios e indicadores
8. Recomendaciones.

NOMBRE	CARGO
Elaboró: Pedro Pablo Escobar R.	Jefe de Control Interno

 ESPY <small>S.A. ESP</small> <small>EMPRESA OFICIAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE YUMBO S.A. ESP</small>	DESPACHO GERENTE GENERAL proceso: Evaluación y Mejoramiento	Fecha: 2017 / 01 / 16
	INFORME ANUAL SISTEMA DE CONTROL INTERNO ENERO - DICIEMBRE DE 2016	Página 3 de 31

1. PRESENTACIÓN

La Ley 87 de 1993, “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control Interno en las entidades y organismos del estado, “El Jefe de la Unidad de la oficina de control interno deberá publicar cada seis meses en la página web de la entidad, un informe semestral del estado del control interno de dicha entidad...”

El decreto 1599 de 2005, por medio del cual adopta el modelo estándar de control interno MECI, 100: 2005 en el Estado Colombiano, proporciona una estructura para el control a la estrategia, la gestión y la evaluación de las entidades del estado, el propósito de la implementación de este modelo, 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.

Ley 142 de 1994, Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones. En sus artículos 45 al 52

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. Art: 78, Dispone que todas las entidades y organismos de la administración Pública... “tendrán que rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía, bajo los lineamientos de metodología y contenidos mínimos establecidos por el Gobierno Nacional. “

Decreto 943 del 2014 Adecuación del Modelo Estándar de Control Interno MECI.

NOMBRE	CARGO
Elaboró: Pedro Pablo Escobar R.	Jefe de Control Interno

	DESPACHO GERENTE GENERAL proceso: Evaluación y Mejoramiento	Fecha: 2017 / 01 / 16
	INFORME ANUAL SISTEMA DE CONTROL INTERNO ENERO - DICIEMBRE DE 2016	Página 4 de 31

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 enero a diciembre de 2016.
- Conceptuar acerca del estado general del sistema de control Interno en la entidad.
- 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 informe Anual sobre el estado del sistema de control interno, en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 9 y 78 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.

NOMBRE	CARGO
Elaboró: Pedro Pablo Escobar R.	Jefe de Control Interno

	DESPACHO GERENTE GENERAL proceso: Evaluación y Mejoramiento	Fecha: 2017/ 01/ 16
	INFORME ANUAL SISTEMA DE CONTROL INTERNO ENERO - DICIEMBRE DE 2016	Página 5 de 31

5. INFORME ANUAL DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO

LEY 1474 DE 2011

Jefe de Control Interno, o quien haga sus veces:	PEDRO PABLO ESCOBAR RODRIGUEZ	Periodo evaluado: Enero 01 – Diciembre 31 de 2016
		Fecha de elaboración Enero .16 de 2017

5.1 SUBSISTEMA DE CONTROL ESTRATÉGICO

5.1.1 Avances

AMBIENTE DE CONTROL

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 enero del 2016 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 2016, se le hizo entrega, socializo y explico en el curso de inducción la misión, visión y el manual de ética.

Con la reestructuración del modelo estándar de control interno MECI según Decreto 943 de 2014, se revisara de nuevo el manual de ética de la ESPY SA ESP, para ajustarlo y elevarlo a Resolución en la vigencia fiscal 2017.

Desarrollo del talento humano:

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

NOMBRE	CARGO
Elaboró: Pedro Pablo Escobar R.	Jefe de Control Interno

	DESPACHO GERENTE GENERAL proceso: Evaluación y Mejoramiento	Fecha: 2017/ 01 / 16
	INFORME ANUAL SISTEMA DE CONTROL INTERNO ENERO - DICIEMBRE DE 2016	Página 6 de 31

A la fecha la empresa y la coordinación de talento humano la cual está a cargo de la Subgerente Administrativa Financiera Dra. Paola Andrea Cifuentes, cumplido a cabalidad con el plan de bienestar social, aprobado según Resolución No 1.3.1-020 de 2016, este plan de bienestar se socializo a todos los empleados nombrados y de libre nombramiento, y emocional. Al inicio de esta vigencia 2016, se han realizado varias capacitaciones, seminarios y diplomados durante estos 12 meses de la vigencia, a los empleados y contratistas que son el recurso más valioso de toda las actividades de la organización 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, el Sena, Comfandi, Cruz Roja, Bomberos, ARL Colmena, CENDAP, como también a través del plan de bienestar de la Empresa, se está capacitando a los empleados en pregrados, tecnologías y técnicas.

- 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.

- La organización está encaminada a cumplir los objetivos, metas y programas previamente establecidos. Se institucionalizo, por parte de la alta gerencia que para la vigencia 2016, quincenalmente los días 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 12 meses de este periodo 2016, se han realizado los siguientes comités: 7(siete) comités de desarrollo administrativo, 5 (cinco) comités de control Interno y 4 (cuatro) comités de desarrollo Institucional.

NOMBRE	CARGO
Elaboró: Pedro Pablo Escobar R.	Jefe de Control Interno

	DESPACHO GERENTE GENERAL proceso: Evaluación y Mejoramiento	Fecha: 2017 / 01 / 16
	INFORME ANUAL SISTEMA DE CONTROL INTERNO ENERO - DICIEMBRE DE 2016	Página 7 de 31

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO:

- **Planes y Programas:** la ESPY S.A ESP con el área de coordinación de planeación en este periodo 2016, continuo con el Plan General Estratégico debidamente documentado y adoptado, 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 transición de los años 2011 al 2013 como línea base y de transición para los años 2014 y 2015 de la entidad según Resolución 1.3.1-004 de Enero 15 de 2014, en donde quedara plenamente estructurado, como lo define la ley 142 de 1994. (Ley de servicios públicos domiciliarios), esta tarea la lidera 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 gestiona y resultados plenamente consolidado quedo proyectado para el periodo fiscal 2016.

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 2016, el coordinador de planeación Ing. Jairo Alberto González, recopilo información muy importante para consolidar el Plan Estratégico de Gestión y Resultados proyectando metas, indicadores, matriz de seguimiento, para todas las áreas de la Empresa, Administrativa Financiera, Técnica Operativa y Comercial así como para las áreas de apoyo como Jurídico, planeación y Control Interno, tambien se actualizo la plataforma del SUI, los PQR, que a la fecha se encuentra en un 70% solucionados, se crea el banco de proyectos de la ESPY SA ESP.

La alta Gerencia en cabeza de la Ingeniera Adriana Gómez Millán en su direccionamiento estratégico y con el fin de obtener recursos externos y poder tener un fortalecimiento Institucional, solidez económica para hacer inversión con recursos propios en el mejoramiento en redes de alcantarillado y acueducto para prestar un mejor servicio, con eficiencia eficacia y calidad, suscribió con el Municipio de Yumbo, los siguientes convenios interadministrativos, para empezar a ejecutarlos en esta vigencia fiscal 2016:

- ✓ Construcción de la PETAR Municipio de Yumbo.
- ✓ Construcción Colector Corvivalle Sur.

NOMBRE	CARGO
Elaboró: Pedro Pablo Escobar R.	Jefe de Control Interno

- ✓ Terminar Obras Inconclusas Pezi (zona Industrial de Yumbo).
- ✓ Construcción de dos pozos aguas profundas.
- ✓ Unidad Técnica de Acueductos Rurales.
- ✓ Limpieza de Canales.
- ✓ Intervención vías Urbanas (Acueducto Alcantarillado)

 ESPY <small>S.A. ESP</small> <small>EMPRESA OFICIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DE YUMBO S.A. ESP</small>	DESPACHO GERENTE GENERAL proceso: Evaluación y Mejoramiento	Fecha: 2017 / 01 / 16
	INFORME ANUAL SISTEMA DE CONTROL INTERNO ENERO - DICIEMBRE DE 2016	Página 8 de 31

Modelo de Operación por Procesos: la empresa tiene un modelo de operación por procesos, con medidas objetivas de control definidas a través de indicadores de gestión y cumplimiento como lo dicta el MECI, adoptando 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 desarrollo de la gestión de la empresa en toda su gestión de 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).

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 d 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 dando las capacitaciones a todo el personal nombrado y de apoyo de la ESPY SA ESP, simultáneamente se están haciendo las caracterizaciones de los diferentes procesos utilizando la matriz PHVA, con la participación de los dueños de los procesos y todo el personal que interviene en cada proceso. El plazo de ejecución de dicho contrato de actualización Mecí implementación de Calidad, 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 31 de diciembre de 2015, con una

NOMBRE	CARGO
Elaboró: Pedro Pablo Escobar R.	Jefe de Control Interno

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, al 31 de diciembre 2015 quedan nombrados 4 (cuatro) nuevos cargos, para un total de 22 (veintidós) servidores públicos, 9 (nueve), funcionarios de planta y 13 (trece) funcionarios de libre nombramiento y remoción de Ley.

- De igual forma fueron contratados 70 (Setenta) personas bajo la nominación de prestación servicios, contando la empresa con 92 (noventa y dos) personas en los diversos procesos a desarrollar durante la vigencia 2016, este personal está conformado por Profesionales, Especializados y con Maestrías, Tecnólogos, Técnicos, Bachilleres y otros estudios

	DESPACHO GERENTE GENERAL proceso: Evaluación y Mejoramiento	Fecha: 2017/ 01/ 16
	INFORME ANUAL SISTEMA DE CONTROL INTERNO ENERO - DICIEMBRE DE 2016	Página 9 de 31

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.
- Se construyó el mapa de riesgo institucional con el apoyo de la Oficina de Control Interno y Planeación cuya matriz fue revisada y aprobada por la coordinación de Planeación la cual fue incluida en la elaboración del plan anticorrupción de la ESPY SA ESP.
- En cuanto a la administración y manejo del riesgo para empresas de servicios públicos domiciliarios (riesgo IFA), este se socializara a la gerencia, subgerencias, líderes 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.

NOMBRE	CARGO
Elaboró: Pedro Pablo Escobar R.	Jefe de Control Interno

- **La Identificación del riesgo,** El análisis del riesgo, la valoración del riesgo estos sistemas están en proceso de revisión y actualización por parte de control Interno y planeación, como meta a cumplir en el periodo fiscal 2016, con el fin de poder identificarlos, mitigarlos y poder asegurar los procesos a través de controles efectivos, eficientes y de mejoramiento continuo.

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 2016 el Jefe de Control Interno al mes de diciembre del presente año, ha efectuado en varias oportunidades, el análisis y valoración del riesgo, con visitas a la bocatoma y planta de tratamiento PTAP, con el fin de visualizar los posibles riesgos, identificarlos y poder hacer los respectivos correctivos y mitigación de estos; estas visitas se hicieron también en las dependencias de comercial, administrativa y financiera.

5.2 SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTION

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.

NOMBRE	CARGO
Elaboró: Pedro Pablo Escobar R.	Jefe de Control Interno

	DESPACHO GERENTE GENERAL proceso: Evaluación y Mejoramiento	Fecha: 2017/ 01 / 16
	INFORME ANUAL SISTEMA DE CONTROL INTERNO ENERO - DICIEMBRE DE 2016	Página 11 de 31

- **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 el Jefe 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 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 hicieron por parte de la Oficina de Control Interno durante toda la vigencia del 2016.
- **Manual de procedimientos:** la empresa cuenta con manual de procesos y procedimientos establecido mediante resolución desde el año 2.008, cabe anotar que este manual se ajustó según resolución No 13047 de Abril de 2013 a todas las dependencias de la ESPY SA ESP, como lo define la ley 142 de 1994 y la comisión reguladora en su articulado acerca de procesos y procedimientos para las EPS.
- Con la expedición del Decreto 943 del 2014, que obliga a todas las entidades del estado a reestructurar el modelo estándar (MECI), se revisaran de nuevo los procesos y procedimientos con el fin de ajustarlos y cumplir con estos requerimientos de ley a partir de la vigencia fiscal 2016.

NOMBRE	CARGO
Elaboró: Pedro Pablo Escobar R.	Jefe de Control Interno

	DESPACHO GERENTE GENERAL proceso: Evaluación y Mejoramiento	Fecha: 2017/ 01 / 16
	INFORME ANUAL SISTEMA DE CONTROL INTERNO ENERO - DICIEMBRE DE 2016	Página 12 de 31

- **INFORMACIÓN:** La ESPY SA ESP, cuenta con la recepción, registro, y atención de PQRS y otras fuentes como la página Web.

El Jefe de la oficina de control Interno, ha efectuado seguimiento periódicos a las peticiones quejas y reclamos, con el fin de presentar informes periódicamente en reunión de gerencia. A la fecha diciembre 31 del presente periodo, los reportes a la plataforma SUI se encuentra en un 75% las respuestas y soluciones de los PQRS en un 70%.

- **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, se recibió de parte del comité Municipal de archivo central, con resolución la aprobación de la administración de las tablas de retención y gestión documental de la ESPY S.A ESP para ser aplicadas de lo cual se trataron aspectos muy importantes como son: formalizar el ciclo vital de la información, la implementación de las tablas de retención, creación del archivo central que ya se está implementando en la nueva sede titán.

El personal que interviene en este proceso de normas de archivo, fue capacitado por el archivo general de la nación en la ciudad de Bogotá y por el archivo de la policía nacional, considerado el segundo mejor archivo a nivel nacional.

- **Sistemas de Información:** los sistemas de información con que cuenta la empresa permiten que esta fluya de manera normal, 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.

NOMBRE	CARGO
Elaboró: Pedro Pablo Escobar R.	Jefe de Control Interno

	DESPACHO GERENTE GENERAL proceso: Evaluación y Mejoramiento	Fecha: 2017 /01 / 16
	INFORME ANUAL SISTEMA DE CONTROL INTERNO ENERO - DICIEMBRE DE 2016	Página 13 de 31

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 programas especiales como el “ESPY AL PARQUE”, el cual se utilizó como una estrategia para recuperación de cartera por parte del área comercial, “PROGRAMA DE USO EFICIENTE Y AHORRO DE AGUA-PUEAA” el cual se continuo socializando durante esta vigencia 2016 a la comunidad Yumbeña, tanto urbana como rural “ESTRATEGIAS DE ACUERDOS DE PAGOS”, “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 a través de la Empresa Deltec.

- **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”, página 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 del 15 de Julio al 15 de Diciembre del 2016. ha elaborado 25 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.
A nivel regional se han enviado varios boletines de prensa a diferentes medios de comunicación (radio y prensa) como el extra de Cali, noticiero todelar, donde se informa de los proyectos y actividades que realiza la ESPY SA ESP, a toda la comunidad Yumbeña.

NOMBRE	CARGO
Elaboró: Pedro Pablo Escobar R.	Jefe de Control Interno

 ESPY S.A. ESP EMPRESA OFICIAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE YUMBO S.A. ESP	DESPACHO GERENTE GENERAL proceso: Evaluación y Mejoramiento	Fecha: 2017 / 01 / 16
	INFORME ANUAL SISTEMA DE CONTROL INTERNO ENERO - DICIEMBRE DE 2016	Página 14 de 31

- Las tablas de retención documental se encuentran en proceso de actualización, se debe agilizar este proceso 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 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.
- Con el apoyo del área de planeación se recomienda hacer la revisión y análisis a los procesos y procedimientos que hacen parte del desarrollo y desempeño administrativo financiero, técnico y operativo de las empresas de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado y no fueron tenidos en cuenta cuando se adoptaron los manuales de procesos y procedimientos de la empresa a través del modelo de operación por procesos (MECI).
- Se sugiere socializar e implementar 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.
- Las políticas de operación de la Empresa deben homologarse como lo define la ley 142 del 1994 y la comisión reguladora CRA, debido a la reestructuración del nuevo modelo MECI, según Decreto 943 del 2014, la estructura de seguimiento, evaluación, control administrativo y operativo se incorporan como tal, también se debe migrar información del antiguo modelo MECI adoptado al nuevo modelo reestructurado ya que muchos de sus componentes no cambian.

NOMBRE	CARGO
Elaboró: Pedro Pablo Escobar R.	Jefe de Control Interno

 ESPY S.A. ESP EMPRESA OFICIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DE YUMBO S.A. ESP	DESPACHO GERENTE GENERAL proceso: Evaluación y Mejoramiento	Fecha: 2017 / 01 / 16
	INFORME ANUAL SISTEMA DE CONTROL INTERNO ENERO - DICIEMBRE DE 2016	Página 15 de 31

5.3 SUBSISTEMA DE CONTROL DE EVALUCIÓN

5.3.1 Avances

AUTOEVALUACIÓN:

- **Autoevaluación del Control:** Se continuo en el año 2016 a través de mecanismos como tableros de control, indicadores de cada uno de los procesos IANC, IRCA, continuidad, 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.

ACIÓN INDEPENDIENTE:

- **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 Implementada la nueva restructuración según Decreto 943 de 2014 se ajustara a las normas 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 (doce) 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, desarrolla cronológicamente a la mayoría de los procesos de la entidad (contratación

NOMBRE	CARGO
Elaboró: Pedro Pablo Escobar R.	Jefe de Control Interno

- 2015 y 2016), Inventarios de almacén general de la PTAP, conciliaciones a tesorería y contabilidad, seguimiento a los PQRS, seguimiento a la implementación normas NIIF, seguimiento al 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, seguimiento a las diferentes obras que se están ejecutando de convenios Interadministrativos entre el Municipio de Yumbo y la ESPY SA ESP, visitas al acueducto del corregimiento de Montañitas, seguimiento a los planes de mejoramiento de los entes de control externos Contraloría Municipal, Departamento de la Función Pública, Súper intendencia de Servicios Públicos, y las diferentes auditorías Internas especiales solicitadas por la gerencia.
- También definió el plan de acción para ser ejecutado en esta vigencia 2016 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 se viene ejecutando a cabalidad como fue acordado.
- Es importante el rol del Jefe 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 como coordinador en el proceso de auditoría regular con carácter integral, que se realizó en el mes de Septiembre del 2016 hasta el mes de Diciembre de 2016, correspondiente a la vigencia fiscal 2015, en el direccionamiento de los requerimientos solicitados por este ente de control y con la Personería Municipal en el acercamiento hecho 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).

PLANES DE MEJORAMIENTO

- **Plan de Mejoramiento Institucional:** los planes de mejoramiento resultantes de las Auditorías realizadas por la Contraloría Municipal de Yumbo, 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 la oficina de control Interno.

Se entregaron al ente de control Municipal de la Contraloría Municipal los correspondientes formatos, correspondientes al Informe de la cuenta anual consolidada de la vigencia fiscal 2015 el 15 de febrero de 2016.

NOMBRE	CARGO
Elaboró: Pedro Pablo Escobar R.	Jefe de Control Interno

	DESPACHO GERENTE GENERAL proceso: Evaluación y Mejoramiento	Fecha: 2017/ 01 / 16
	INFORME ANUAL SISTEMA DE CONTROL INTERNO ENERO - DICIEMBRE DE 2016	Página 17 de 31

- **Plan de Mejoramiento por procesos:** como resultado de las auditorías internas, se efectuaron recomendaciones y sugerencias, se promueve el desarrollo de planes de mejoramiento institucionales, 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 el Jefe 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 2016, aprovechando la reestructuración MECI e implementación de CALIDAD, informara a este equipo, para implementar este elemento de control.

5.3.2 Dificultades

- El coordinador 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.
- Se está adoptando por parte de la alta dirección políticas respecto a los planes de mejoramiento institucionales, por procesos e individual, a través de presentación de proyectos a entidades estatales como Gobernación del Valle, La nación, Municipio de Yumbo, Vallecaucana de Aguas, otros.
- Se requiere trabajar bastante desde la alta dirección en la cultura del autocontrol y mejoramiento continuo individual direccionando y precisando competentemente todo el plan de capacitaciones, Inducción y reinducción.

NOMBRE	CARGO
Elaboró: Pedro Pablo Escobar R.	Jefe de Control Interno

 ESPY <small>S.A. ESP</small> <small>EMPRESA OFICIAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE YUMBO S.A. ESP</small>	DESPACHO GERENTE GENERAL proceso: Evaluación y Mejoramiento	Fecha: 2017 / 01 / 16
	INFORME ANUAL SISTEMA DE CONTROL INTERNO ENERO - DICIEMBRE DE 2016	Página 18 de 31

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 por procesos, 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 revisar y adoptar el manual de procedimientos de las áreas técnica operativa y administrativa, verificar su conformidad regulatoria y su marco legal, lo mismo implementarlo.
- El manual de procesos correspondientes al área de comercial ya se encuentra elaborado, revisado, ajustado y adoptado por resolución por parte de la alta dirección.
- Es importante el compromiso y apoyo por parte de la alta Dirección en estos (Doce) meses del 2016, con el fin de que el Jefe 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.

NOMBRE	CARGO
Elaboró: Pedro Pablo Escobar R.	Jefe de Control Interno

	DESPACHO GERENTE GENERAL proceso:	Fecha: 2017 / 01 / 16
	Evaluación y Mejoramiento	
	INFORME ANUAL SISTEMA DE CONTROL INTERNO ENERO - DICIEMBRE DE 2016	Página 19 de 31

- La Oficina de control Interno con la ejecución del plan de acción, las auditorías, seguimientos, verificaciones, evaluaciones y controles, le han 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, artera, 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 labor

8.- RECOMENDACIONES

- Se recomienda seguir con la implementación de la primera fase de la plata óptima 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 veintidós (22) cargos aprobados en esta primera etapa, la empresa cuenta con una planta de nueve (9) funcionarios de planta trece (13) servidores públicos de libre nombramiento y remoción y setenta (70) empleados por prestación de servicios entre profesionales, profesionales especializados, con maestría, tecnólogos, técnicos, bachilleres y otros estudios que se contrataron para la vigencia fiscal enero- junio 2015 (70) empleados y julio-diciembre 2015 (66).
- 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, ambiental en donde se establezcan claramente las responsabilidades, niveles de autoridad lo mismo se definan cargos y perfiles institucionales, diseñados de acuerdo a las actividades que desarrolla la empresa teniendo en cuenta su capacidad presupuestal, con el fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales como lo determinan los fines esenciales del estado.
- Existen dos cargos que son fundamentales para el buen funcionamiento y continuidad de los procesos de la ESPY SA ESP, que se encuentran contratados por prestación de servicios y que sería importante que fueran nombrados de planta como son el coordinador de gestión humana, que tiene que ver con todo lo concerniente al recurso humano y el de ventanilla única que es la persona que atiende a los usuarios y recepciona toda la información externa e interna de la empresa

NOMBRE	CARGO
Elaboró: Pedro Pablo Escobar R.	Jefe de Control Interno

direccionándola a Las diferentes áreas de la organización.

- 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 e implementar 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, planes de mejoramiento y auditorias. Se recomienda respaldar e implementar los procesos actualizados según la comisión de regulación y la Ley 142 de 1994.

NOMBRE	CARGO
Elaboró: Pedro Pablo Escobar R.	Jefe de Control Interno

 ESPY S.A. ESP EMPRESA OFICIAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE YUMBO S.A. ESP	DESPACHO GERENTE GENERAL proceso:	Fecha: 2017 / 01 / 16
	Evaluación y Mejoramiento	Página 31 de 31
	INFORME ANUAL SISTEMA DE CONTROL INTERNO ENERO - DICIEMBRE DE 2016	

- Se recomienda terminar de elaborar el plan de gestión y resultados de la ESPY SA ESP -2015, 2016 como lo dicta la ley 142 del 1994. El cual se encuentra en desarrollo, la parte legal, misional, visional, objetivos, valore y principios ya terminados, entregados por parte del coordinador de planeación, a la subgerencia administrativa, como insumo para la construcción de la propuesta a presentar a gerencia, solo falta por incorporar la proyección de la parte estratégica y de Indicadores de gestión y operación como lo define la resolución CRA 12 de 1995 y la resolución 315 de 2007.
- Se recomienda evitar al máximo la rotación y contratación de personal en la Empresa en todos los niveles durante cada vigencia, debido a que la organización cada año realiza varios cambios en la parte directiva, administrativa, Técnica-operativa y comercial de manera continua, lo cual no permite medir la continuidad, seguimiento, verificación, efectividad y cumplimiento de los procesos que desarrolla cada líder de proceso en las diferentes áreas de la organización de esta manera no se ven reflejados los resultados esperados en cuanto a actualización de conocimientos, adopción e implementación de procesos, los cuales mejorarían la aptitudes, habilidades y destrezas en el desempeño y desarrollo de sus labores aplicados a la organización.
- Se recomienda con carácter urgente negociar con la empresa ACSIS, las respectivas actualizaciones y parametrizaciones capacitaciones y con el fin de soporte, actualizaciones, parametrización, capacitaciones y mantenimiento para poder tomar la decisión administrativa de continuar o cambiar dicho Software, con el fin de hacer más eficiente, eficaz y efectiva toda la gestión que realiza la entidad y la información que se procesa en la ESPY SA ESP, especialmente en la presentación de los Informes a todos los entes de control que nos regulan y vigilan.

Diligenciado por:	PEDRO PABLO ESCOBAR RODRIGUEZ (Jefe de Control Interno)	Fecha: 16 01 2017 05:30 p.m.
--------------------------	---	---

Revisado por: ING. JAIRO	ALBERTO GONZALEZ (Gerente)		
-------------------------------------	------------------------------------	--	--

NOMBRE	CARGO
Elaboró: Pedro Pablo Escobar R.	Jefe de Control Interno