

INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO LEY 1474 DE 2011	
DIRECTOR DE CONTROL INTERNO : Alba Cristina Mosquera Álvarez	PERIODO EVALUADO: 01 de Enero al 30 de Abril de 2014
	FECHA DE ELABORACIÓN: Abril 30 de 2014

INTRODUCCIÓN

Dando cumplimiento a lo requerido en la Ley 1474 de 2011, la Dirección de Control Interno describe cada uno de los Componentes del Sistema de Control Interno, de acuerdo a lo establecido en el MECI con la metodología del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) para Informe Pormenorizado del primer cuatrimestre de 2014:

1. SUBSISTEMA DE CONTROL ESTRATÉGICO

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A E.S.P, viene fortaleciendo todos sus procesos, apoyada en el gran compromiso de dar cada vez un mayor grado de madurez a sus sistemas de gestión, sobre los cuales esta soportada la Organización. Es así como desde el año 2012 se vienen implementando mejores prácticas empresariales a todos los niveles de la compañía, propiciando un ambiente de mejoramiento continuo y de evolución empresarial permanente.

Con relación al desarrollo del talento humano, se realizó el análisis de los resultados de la evaluación de clima organizacional, se contrató una consultoría que realizó talleres con directivos y empleados de la Empresa con el fin de identificar los planes de acción a desarrollar en cada una de las áreas que le permitieran a la Empresa mejorar y potenciar las relaciones a su interior. En lo corrido del año se ha propiciado los espacios para la integración de los empleados y se han desarrollado nuevos programas de bienestar laboral. Se inicia la consultoría para la actualización de los perfiles por competencia y así poder realizar la evaluación por competencias con la metodología de 360 grados.

Teniendo en cuenta que en el año 2013 se consolidó la matriz de riesgos y se le diseñaron los controles a 31 subprocesos de un total de 46, en lo que viene corrido de este año se esta completando la identificación de riesgos y sus controles a los 15 subprocesos restantes.

El Plan Anticorrupción fue socializado, el cual se ha venido ejecutando por parte de todas las áreas responsables, destacándose principalmente el desarrollo en los mecanismo de atención al ciudadano, en donde se ha fortaleció el servicio que presta la Empresa a los usuarios a través de un nuevo centro de atención. También se trabaja en la estrategia antitrámites, mediante la automatización y simplificación de los mismos en el portal de internet.

Se ha avanzado con la consultoría para establecer la política de buen Gobierno Corporativo, a la fecha se han realizado actividades como la presentación del Informe de Gestión 2013 ante la Asamblea de Accionistas, de igual forma se presentó y fue aprobado ante la Junta Directiva el Plan anual de auditorias, el Manual de Auditoria y los Estatutos de Control Interno. Al mismo tiempo fue aprobado la creación del Comité de Auditoría y del Comité de Gobierno Corporativo.

Por lo anterior, se evidencia un gran avance en la implementación del Subsistema Control Estratégico, a través del desarrollo de sus componentes Ambiente de Control, Direccionamiento Estratégico y Administración del Riesgo, los cuales han contribuido al mejoramiento continuo de la gestión de la Empresa.

En el mes de enero de 2014, se realizó el taller denominado Logros y Retos, en el cual se analizaron los logros obtenidos en el año 2013 enmarcados en el plan estratégico 2012-2015 y se definieron los retos y lineamientos estratégicos para el 2014. Taller en el cual se fortaleció aún más la Estrategia corporativa.

Se realiza en el mes de marzo la primera reunión de análisis estratégico RAE corporativo con corte a diciembre 31 de 2013, con el fin de revisar los objetivos estratégicos, los indicadores y las proyectos, para analizar su avance y definir acciones. Como resultado se concluye que de lo propuesto en el plan estratégico para el año 2013 se cumplió en un 85.85%, se definieron compromisos como diseñar e implementar estrategias para generar ingresos, a través de la optimización del recaudo, cobro de facturas pendientes represadas, venta de material de baja, arrendamiento de propiedades, cuotas partes, cobro de siniestros, cambio de medidores, entre otros.

Tomando como referencia las RAE's anteriores y revisando la línea base del 2013, se redefinieron las metas para los objetivos corporativos:

- Cumplimiento al programa de innovación e investigación
- Índice de satisfacción del cliente
- Clima organizacional

DIFICULTADES

En cuanto al desarrollo del talento humano persisten debilidades relacionadas con la realización de procesos de reinducción a todos los servidores de la Empresa.

2. SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN

La Empresa ha dispuesto diferentes mecanismos para la recepción, registro y atención de PQR's por parte de los usuarios, como son el Call Center, los puntos de atención, el portal de internet, entre otros. Igualmente se cuenta con un moderno centro de atención al usuario dotado con personal altamente calificado y tecnología al servicio del usuario.

La Encuesta de Percepción del Cliente para la vigencia 2013, fue realizada en los meses de febrero y marzo de 2014, socializada al interior de la Empresa, se conformaron mesas de trabajo para analizar los resultados y establecer los planes de mejoramiento.

Las nuevas responsabilidades asumidas por la Empresa relacionadas con la prestación directa de los procesos de facturación, han conllevado a una optimización de los procesos comerciales, la revisión del modelo organizacional e integración de procedimientos, estos aspectos corporativos aún se encuentran en ajuste.

Finalmente, es necesario precisar que durante el primer cuatrimestre del 2014, se ha difundido la información empresarial a través de comunicados de prensa, en la página web y al interior de la Empresa a través de los canales de comunicación internos.

DIFICULTADES

En el nuevo mapa de procesos versión 11, se encuentran algunos subprocesos en etapa de maduración, a los cuales no se les ha designado los respectivos procedimientos en el sistema de calidad de la Empresa.

3. SUBSISTEMA DE CONTROL DE EVALUACIÓN

La autoevaluación del control a nivel de todas las áreas se ha venido desarrollando a través de los diferentes comités que se realizan al interior de la Empresa. En el Comité de Gerencia se continua haciendo seguimiento mensual al cumplimiento de las planes de acción formulados como resultado de las diferentes auditorias realizadas.

El seguimiento permanente de los indicadores, permite a los responsables de cada área llevar un control más detallado de sus actividades y una pronta respuesta a las desviaciones detectadas.

Al interior de la Empresa se siente que la cultura de autocontrol se está permeando en a todos los niveles.

En el primer cuatrimestre del 2014 se han desarrollado las siguientes auditorias, seguimientos e informes:

Internas

- Gestión de Infraestructura Nueva
- Gestión de Cartera y Recaudo
- Manejo y Custodia de Herramientas
- Seguimiento Planes de Mejoramiento
- Seguimiento Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
- Seguimiento Gobierno en Línea
- Seguimiento al cumplimiento sobre Derechos de Autor
- Rendición del Informe de Control Interno Contable
- Rendición de la Cuenta Anual Consolidada
- Informe Ejecutivo Anual de Control Interno vigencia 2013

Externas en ejecución

- Auditoria Externa de Gestión y Resultados vigencia 2013, realizada por Grant Thornton.
- Auditoria de Actuación Especial al Proyecto de Construcción de Saneamiento Hídrico Metropolitano Fase II (Regalías), realizada por la Contraloría General de la Republica.
- Auditoria Especial a Obra Pública vigencia 2013, realizada por la Contraloría Municipal de Pereira.
- Auditoria a la Rendición de la Deuda Interna y Externa periodo trimestral, realizada por la Contraloría Municipal de Pereira.

Sede Administrativa
PBX (6) 3151300
Carrera 10 N° 17-55
Edificio Torre Central
Piso 5
Pereira, Colombia



- Auditoria Especial al Manejo de las Finanzas Públicas del Sector Central del Municipio de Pereira vigencia 2013.
- Informe del Estado de los Recursos Naturales y del Medio Ambiente del Municipio de Pereira vigencia 2013.

Para dar cumplimiento al Plan Anual de Auditorias, se inicia el proceso de contratación de una firma auditora externa de alto nivel, que por el sistema de co-sourcing realice las auditoria Internas y que como valor agregado apoye el fortalecimiento del Sistema de Control Interno y recomiende la aplicación de mejores prácticas empresariales en los procesos auditados.

DIFICULTADES

Aunque se evidencia un alto compromiso por parte de todas las áreas en cumplimiento de las acciones propuestas en los diferentes planes de mejoramiento, aún se presenta falta de oportunidad y celeridad en la entrega de la información requerida en desarrollo de las diferentes auditorias.

ESTADO GENERAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

De acuerdo a la nueva metodología de calificación empleada por del Departamento Administrativo de la Función Pública, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A E.S.P, se ubica en un indicador de madurez del 67.45%, según la escala de medición como satisfactorio; lo cual demuestra un alto compromiso de todas las áreas en la mejora continua de la organización. Es importante mencionar que de los cinco factores evaluados, el entorno de control obtuvo una calificación ubicada en un nivel Intermedio, este factor amerita fortalecimiento en los aspectos relacionados con los procesos de inducción y reinducción de los empleados.

Según la evaluación realizada por la firma Grant Thornton Fast & ABS Auditores sobre el Control Interno, se concluye que el grado de desarrollo del sistema de control interno de la empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A E.S.P, permite de forma efectiva cumplir los objetivos establecidos por la Administración y el cumplimiento de los aspectos indicados en la Ley 142 de 1994 y 689 de 2001.

Finalmente teniendo en cuenta las evaluaciones realizadas por la Dirección de Control Interno, se puede concluir que el Sistema de Control Interno cuenta con los elementos de control requeridos, los cuales son monitoreados por la Gerencia con el propósito de convertirlo en una herramienta de gestión, que apoye la consecución de los logros y el cumplimiento de las metas corporativas, a través de la implementación y uso de las mejores prácticas empresariales .

ALBA CRISTINA MOSQUERA ÁLVAREZ
Directora de Control Interno

Sede Administrativa
PBX (6) 3151300

Carrera 10 N° 17-55
Edificio Torre Central
Piso 5
Pereira, Colombia

www.aguasyaguas.com.co