

INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO LEY 1474 DE 2011	
DIRECTOR DE CONTROL INTERNO: ALBA CRISTINA MOSQUERA ÁLVAREZ	PERIODO EVALUADO: 01 de septiembre al 30 de diciembre de 2016
	FECHA DE ELABORACIÓN: Diciembre 30 de 2016

1. INTRODUCCIÓN

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A E.S.P, sigue consolidando el Sistema de Control Interno y su Modelo MECI, a través de la aplicación continua de mejores prácticas empresariales, encaminados al fortalecimiento de todos los Sistemas de Gestión y la cultura de Autocontrol.

En cumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 9 de la Ley 1474 de 2011, y conforme al Decreto 943 de 2014 expedido por el Departamento Administrativo de Función Pública DAFP, en el que se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno MECI 2014, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira presenta y publica el informe pormenorizado del estado de control interno entre septiembre y diciembre de 2016, acorde a la estructura de dicho modelo en su módulo de planeación y gestión, módulo de evaluación y seguimiento y el eje transversal de información y comunicación.

2. AVANCES

2.1 MÓDULO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN
Este módulo contiene los componentes de:
- Direccionamiento Estratégico
- Talento Humano
- Administración de riesgos

2.1.1 COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Las directrices dadas por el Gobierno Corporativo de la Empresa, han permitido definir reglas claras en temas éticos y de transparencia, afectando positivamente los procesos y la operación de la Empresa, además de la participación activa de todos los grupos de interés. En este sentido es importante mencionar que la Corporación Transparencia por



Colombia midió una vez más el riesgo de corrupción de la compañía para la vigencia 2016, obteniendo un resultado de 62.4 %, que nos ubica en riesgo medio lo que nos lleva a la elaboración de un plan de choque para disminuir este nivel de riesgo.

En el desarrollo de Planes Programas y proyectos, se llevó a cabo la actualización de la Norma NTC ISO 9001 de 2008 a la versión de 2015, proceso en el cual se dio la capacitación a los diferentes líderes de subproceso y se llevaron a cabo las adecuaciones correspondientes en el Sistema de Gestión de la Calidad.

En cumplimiento de la Ley 1503 de 2011, se definió e implementó en la Empresa el Plan Estratégico de Seguridad Vial, el cual actualmente se encuentra en ejecución; de igual forma se dio formación a un grupo de trabajadores como auditores en seguridad vial bajo los criterios de la norma ISO 39001:2012.

Se dio el fortalecimiento del Gobierno Corporativo con una serie de charlas a todos los empleados de la organización en temas de Derechos Humanos.

En cumplimiento del Decreto 1072 de 2015, la Empresa estableció la Directiva de Gerencia No. 460 de 2016, en la cual se implementan las directrices necesarias para dar cumplimiento a los requisitos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

2.1.2 COMPONENTE TALENTO HUMANO

En un evento masivo para todos los empleados se socializó la actualización del Reglamento Interno de Trabajo, alineado con las directrices del Gobierno Corporativo.

Haciendo uso de la metodología 360, se realizó la Medición de Competencias a todo el personal de la Empresa, la cual fue totalmente confidencial y su objetivo fue conocer el avance con respecto al nivel del año anterior.

Comprometidos con la responsabilidad social y ambiental que va a la vanguardia de las principales tendencias, se programó con el acompañamiento de la Universidad Tecnológica de Pereira el Seminario en Ecoindicadores, capacitación recibida en los meses de octubre y noviembre de 2016 por 30 trabajadores; formación con la que se desarrollarán las competencias encaminadas a las políticas de desarrollo sostenible.

Se realizó el proceso de feedback individual para la tercera fase de evaluación del prototipo del empleado de Aguas y Aguas a 143 trabajadores bajo la misma metodología DISC aplicada en las fases iniciales; con estos resultados cada uno de los evaluados pudo elaborar su plan de desarrollo individual, enfocado en el mejoramiento personal y autocontrol. Complementario al proyecto del prototipo del empleado, se seleccionaron 35 personas de la Empresa con rasgos sobresalientes de personalidad para desarrollar

con ellos el taller Mentoring para Agentes del Cambio y continuar fomentando la cultura de autocontrol en la compañía con el apoyo de los Agentes.

2.1.3 Plan de Capacitación y Formación 2016

Acorde con los compromisos para el cumplimiento de la estrategia corporativa en lo referente a indicadores de Clima Organizacional, se programaron cinco actividades a través de la metodología de Outdoor Training (talleres de entrenamiento al aire libre), enfocados en el fortalecimiento de las variables con oportunidad de mejora como trabajo en equipo, según resultados del estudio de Clima Organizacional. En cumplimiento de la política corporativa se debe medir el clima organizacional cada dos años, por lo cual se programó esta medición en las dos últimas semanas de diciembre.

Con el fin de mejorar las competencias del personal y contar con un personal competitivo, la Empresa viene dando continuidad a los procesos de Competencias Laborales, por lo cual se dio la Capacitación y posterior Certificación SENA en la Norma 280201198 "Cumplir las practicas de seguridad y salud en el trabajo atendiendo la normatividad vigente y los procedimientos establecidos".

2.1.4 Plan de Bienestar Social e Incentivos

Durante el periodo se realizaron diversas actividades encaminadas a mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral de los trabajadores, el mejoramiento de su nivel de vida y el de su familia, dentro de las cuales se destacan:

- ✓ Feria inmobiliaria
- ✓ Implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo
- ✓ Programa de Recreación y Deporte
 - Amor y amistad - Decora tu oficina con amor
 - Halloween - Concurso de disfraces
- ✓ Programa de Cultura Organizacional
 - Desarrollo de talleres éticos
 - Taller trabajo en equipo
- ✓ Plan de Incentivos y Reconocimiento
 - Trabajadores que cumplen años de labores
 - Selección del mejor trabajador del año

2.1.5 Evaluación del Desempeño

Cumpliendo con uno de los objetivos del Plan Estratégico, el departamento de Gestión Humana lideró el proyecto Evaluación de Desempeño por Competencias bajo la

metodología 360°, para identificar de una forma objetiva cuales son las fortalezas y las oportunidades de mejora individuales y grupales, la cual tiene como propósito obtener información que permita identificar las brechas existentes en cuanto a las competencias para proponer soluciones estratégicas desde el crecimiento y desarrollo personal.

2.1.6 COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

En desarrollo de la política de administración del riesgo, se tiene estructurado e implementado el Plan de Continuidad del Negocio, que garantizará la prestación efectiva del servicio a los usuarios. En este sentido se vienen realizando talleres y jornadas de capacitación sobre riesgos, durante las cuales se revisaron y ajustaron los mapa de riesgos de los procesos, identificando también oportunidades de mejora en el diseño de controles. De igual manera desde la Dirección de Control Interno se realiza el monitoreo y seguimiento a los controles establecidos (testeo de controles) para los riesgos identificados en cada uno de los subprocesos evaluados y de este monitoreo se envía un reporte a la Dirección de planeación.

3. MÓDULO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Este módulo contiene los componentes de:

- Autoevaluación Institucional
- Auditoría Interna
- Planes de Mejoramiento

3.1 COMPONENTE DE AUTOEVALUACIÓN

Dentro del componente de autoevaluación entre el 01 de septiembre y el 31 de diciembre de 2016 se realizaron las auditorías internas para el seguimiento, evaluación y mejora a los procesos definidos en el mapa de procesos versión 14, cumpliendo con el plan de auditoría autorizado por el Comité de Auditoría y Junta Directiva en el primer semestre del año.

Se llevó a cabo la segunda evaluación de madurez en la Empresa, bajo la metodología Modelo de Madurez Procesos Empresa (MMPE) de Michael Hammer, proceso realizado a los macroprocesos estratégicos, de apoyo y de evaluación; con el fin de conocer como se encuentra la Empresa y alinear los resultados con la evaluación realizada en el 2015 a los macroprocesos misionales, en donde la Empresa se ubicó en un nivel E2 - P2.



CO14/5755



CO14/5754

Sede Administrativa
PBX (6) 3151300

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

www.aguasdeperεια.com.co

NIT 816.002.020-7

El resultado de la evaluación 2016 fue E2 - P2, siendo consecuente con la evaluación 2015, en donde se refleja en términos generales que la organización cuenta con fortalezas importantes en cuanto a:

- La madurez operativa de los procesos y subprocesos, la cual se ve evidenciada en que los empleados se encuentran empoderados de sus actividades diarias y de la orientación al logro de los objetivos estratégicos que se han trazado. Lo anterior se evidencia además en el compromiso y la alineación con el ejercicio de planeación estratégica que actualmente se viene realizando en la organización.
- La experiencia de la mayoría de los empleados, se traduce en solidez y continuidad de los procesos y subprocesos de la empresa.
- La continuidad del plan de formación y desarrollo de competencias de forma individual, que ha permitido mejorar las capacidades de gestión organizacional.
- La integración de los elementos de TI a algunos de los subprocesos para mejorar el cargue y la consulta de información en tiempo real.
- El aprendizaje que dejó la administración anterior en materia de tener definido un norte claro en cuanto a la prestación del servicio, la preparación del recurso humano y la calidad presente en todos los procesos.
- La actitud de todos los empleados frente a los que es el cumplimiento del deber y de las cosas bien hechas.

De acuerdo con los aspectos evaluados, encontramos que para los "Facilitadores de Procesos", la Empresa a la fecha de la evaluación, continúa en un nivel promedio P2, lo que quiere decir que actualmente se entregan resultados superiores, debido a que los procesos y subprocesos han sido diseñados e implementados para toda la organización y son de conocimiento de todos los empleados.

Para el aspecto "Capacidad de Empresa", la Compañía continúa en un nivel promedio E2 o sea en el segundo nivel de madurez corporativa, lo que denota que la organización ya se ha familiarizado con cada uno de los elementos de las capacidades que propone el modelo y que a pesar del momento coyuntural que atraviesa en cuanto al cambio de administración, se evidencia que se ha mantenido el esquema organizacional que se tenía.

3.2 COMPONENTE AUDITORÍA

La Dirección de Control Interno cumplió con las evaluaciones y seguimientos ordenados por la ley dentro de los términos establecidos y contemplados en el Plan Anual de Auditoría, así:

- Seguimiento a los planes de mejoramiento



- Informe Pormenorizado del Estado del Sistema de Control Interno – MECI
- Informe Ejecutivo Anual de Control Interno - DAFP
- Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
- Acompañamiento Comité de Conciliaciones
- Seguimiento Gobierno en Línea

3.3 COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO

La Dirección de Control Interno realizó el seguimiento a los planes de mejoramiento suscritos por cada una de las áreas de la Empresa, en acatamiento de lo dispuesto en la Ley 87 de 1993 y el Plan Anual de Auditorías. Dentro del consolidado general con corte a noviembre 30 de 2016 se encontraron 97 acciones a implementar.

4. EJE TRANSVERSAL DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Contiene los componentes de:

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - Información y comunicación Externa - Información y Comunicación Interna - Sistemas de Información |
|---|

4.1 INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EXTERNA

En el mes de septiembre se dio el lanzamiento del programa de mínimo vital gratis, proyecto de la Alcaldía Municipal de Pereira con el apoyo en su administración de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira.

En el mes de diciembre, se llevó a cabo la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, evento en el cual el gerente de la compañía expuso ante los diferentes públicos interesados los principales resultados, metas y logros de la Empresa en el último año.

Los principales medios de comunicación externa con que cuenta la Empresa son:

- El Portal web, que brinda amplia información de la Empresa, ofrece servicios en línea para pagos y matrículas; además cuenta los minisitios de Gobierno Corporativo, Gestión Ambiental - Información Cuenca.
- Línea Única de Atención
- Ventanilla Única
- Correo corporativo
- Redes sociales: Facebook - Twitter



CO14/5755



CO14/5754

Sede Administrativa
PBX (6) 3151300

Carrera 17 No 17-55
Edificio Torre Central
Piso 5
Pereira, Colombia

www.aguasyaguas.com.co

NIT 816.002.020-7

4.2 INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN INTERNA

Con relación a los sistemas de información, la Empresa ha venido actualizando toda su plataforma tecnológica a fin de contar con una infraestructura robusta para brindar los servicios tecnológicos, de procesamiento, almacenamiento, captura de datos, conectividad y seguridad requeridos para la adecuada operación.

Los principales medios de comunicación interna con que cuenta la Empresa son:

- Intranet: Actualización de datos, consultas y servicios para funcionarios de la Empresa <http://www.aguasyaguas.com.co>
- Pantallas (carteleras digitales)
- Carteleras internas
- Correo interno

5. RECOMENDACIONES

Se debe concluir el proceso de formulación del plan estratégico para garantizar la hoja de ruta de la organización para los próximos cuatro años.

Es importante diseñar estrategias que permitan distribuir equitativamente las jornadas de capacitación durante el año, con el fin de no saturar el segundo semestre del año y que se dé un mayor aprovechamiento y asistencia por parte del personal a todas las actividades de la Empresa.

Dar continuidad en los procesos de formación en autocontrol con respecto a la participación de los talleres de agentes del cambio diseñados para fortalecer la cultura organizacional.

6. ESTADO GENERAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

El Sistema de Control Interno posee un nivel de madurez avanzado al buscar de manera continua e integral, oportunidades de mejora a partir de sus componentes y elementos con base en los objetivos institucionales y la normatividad vigente a fin de atender efectivamente las necesidades de todos los usuarios.



ALBA CRISTINA MOSQUERA ÁLVAREZ
Director de Control Interno