

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE
PEREIRA S. A. E.S.P.



**INFORME EJECUTIVO ANUAL DEL SISTEMA
DE CONTROL INTERNO**

Pereira, febrero de 2017

1. INTRODUCCIÓN

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. ESP., 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 fomentando 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 ejecutivo anual de control interno entre enero 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

Por disposición de la Junta Directiva de la Empresa, realizada en febrero de 2016, se nombró al doctor Francisco Fernando Valencia López como el nuevo gerente por un periodo de dos años.

Con el acompañamiento de la firma Tantum se formuló el Plan Estratégico para el periodo 2017 - 2020, en este sentido se realizaron talleres con expertos del sector de agua potable y saneamiento hídrico a nivel local y nacional. A la fecha se encuentra pendiente de aprobación por la Junta Directiva.

Las directrices dadas por el Gobierno Corporativo, 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 2015 - 2016, obteniendo un resultado de 62.4 %, que nos ubica en un riesgo medio, lo que nos lleva a la elaboración de un plan de choque para disminuir este nivel de riesgo.

La Empresa se vinculó al llamado hecho por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República y el Departamento Administrativo de la Función Pública, promocionando en nuestros empleados y contratistas la firma del compromiso de integridad y transparencia.

Con el apoyo de diferentes organismos entre ellos la Corporación Autónoma Regional de Risaralda - CARDER y Parques Naturales, se viene dando la articulación interinstitucional necesaria para la formulación de políticas de preservación y protección de la cuenca.

Avanzando en las metas del desarrollo sostenible se suscribió el convenio para los diseños de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales para el área metropolitana, en donde el Banco Alemán KFW aportará 1 millón de euros, no reembolsables, para financiar el macroproyecto de saneamiento metropolitano. En esta articulación estratégica entre los gobiernos Municipales, Departamental, Empresas de Servicios Públicos y la Autoridad Ambiental, se facilitó la cristalización de este importante macroproyecto. El Convenio fue firmado por Elsa Noguera, Ministra de Vivienda, Ciudad y Territorio; Álvaro Berriel, Director de la Agencia KFW; Juan Pablo Gallo Maya, Alcalde de Pereira y Francisco Valencia López, Gerente de Aguas y Aguas de Pereira, en el marco del Congreso internacional de ANDESCO.

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.

2.1.2 COMPONENTE TALENTO HUMANO

La organización cada vez más consciente de la necesidad y los beneficios de un comportamiento socialmente responsable, decidió incorporar en sus prácticas de operación la responsabilidad social empresarial como una parte del ADN institucional, con base en lo anterior en los meses de febrero y abril de 2016 se realizaron dos talleres sobre Responsabilidad Social Empresarial y fundamentos para la elaboración de reportes de sostenibilidad bajo la metodología GRI, a un grupo de treinta (30) líderes de las diferentes áreas y subprocesos de la compañía.

Con el fin de fortalecer el componente humano en la Empresa, se realizó la tercera fase de la evaluación del prototipo del empleado bajo la metodología DISC, enfocada al personal operativo y los administrativos vinculados en los últimos meses. Esta herramienta permitió identificar fortalezas y debilidades del trabajador frente a su comportamiento y hábitos, así como la formulación de compromisos de mejora individual.

Se realizó el proceso de feedback individual para la tercera fase de la 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 el 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.

Dando respuesta al gran impacto de los accidentes de tránsito y sus consecuencias, el Gobierno Nacional definió como una prioridad y como una política de estado la seguridad vial, la cual se concreta en el Plan Nacional de Seguridad Vial (PNSV) 2011 - 2021 y la Resolución 2273 de 2014. La Empresa en cumplimiento de estas directrices y lineamientos construyó y estableció el plan estratégico de seguridad vial, sobre el cual se dio un ciclo de capacitaciones en normatividad vial, elementos de tránsito y otros temas de relevancia para la seguridad vial con el acompañamiento del Instituto Municipal de Tránsito de Pereira.



Durante los meses de julio y agosto de 2016, un total de 94 trabajadores de la Empresa recibieron capacitación y fueron evaluados para la Certificación SENA en la Norma 280201198 Cumplir las Prácticas de Seguridad y Salud en el Trabajo Atendiendo la Normatividad Vigente y los Procedimientos Establecidos.

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 (SG-STT). De igual se realizaron talleres para la socialización de los riesgos en el trabajo y se dio a conocer a todos los trabajadores la información detallada sobre los nuevos lineamientos enmarcados en el SG-STT.

Cumpliendo con los lineamientos dados en el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información, se desarrollaron una serie de capacitaciones enfocadas en el manejo eficiente de las herramientas tecnológicas que posee la Empresa.

Alineado con las directrices del Gobierno Corporativo, se socializó la actualización del Reglamento Interno de Trabajo para todos los empleados.

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.

2.1.2.1 Plan de Capacitación y Formación 2016

El Plan Anual de Capacitación vigencia 2016, fue aprobado en abril de 2016, permitiendo incorporar los resultados de la evaluación de 360 grados realizada en el último cuatrimestre de 2015.

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. Dando 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".

2.1.2.2 Plan de Bienestar Social e Incentivos

Durante la vigencia 2016 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

2.1.2.3 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.

2.1.3 COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

En el Sistema de Administración de Riesgos de la Empresa, se culminaron las simulaciones de escenarios, se definió el análisis de impacto del negocio (BIA), se



documentaron los protocolos de contingencia para procesos misionales y se estructuró e implementó el Plan de Continuidad del Negocio, que garantizará la prestación efectiva del servicio a los usuarios. En este sentido se realizaron talleres y jornadas de capacitación, durante las cuales se revisaron y ajustaron los mapas 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 realizó 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 envió un reporte a la Dirección de planeación.

En un evento al cual asistieron representantes de gremios y organismos de atención de emergencias del Municipio, se presentó el Plan de Contingencia y Emergencia, ratificando el compromiso de la Empresa con la gestión integral de riesgos identificados en la cadena de valor.

2.2 MÓDULO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Este módulo contiene los componentes de:

- Autoevaluación Institucional
- Auditoría Interna
- Planes de Mejoramiento

2.2.1 COMPONENTE DE AUTOEVALUACIÓN

Se dio cumplimiento a lo requerido en la Circular Externa 003 de 2016 de la Función Pública, diligenciando las encuestas diseñadas por el DAFP, las cuales permitieron establecer el nivel de desarrollo de cada uno de los elementos contemplados en el Modelo Estándar de Control Interno - MECI para la vigencia 2015. Las encuestas fueron diligenciadas satisfactoriamente dentro de los plazos definidos, los resultados fueron publicados por el DAFP a finales del mes de abril de 2016.

El Sistema de Control Interno de la Empresa, fue evaluado en el primer semestre de 2016 bajo la metodología CMMI, por la firma de auditoría externa NEXIA International, valoración que fue de 3.8, lo cual ubica en un nivel de madurez entre Definido y Gestionado bajo todos los componentes del Modelo COSO.



GRADO DE MADUREZ DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO					
COMPONENTES	PRESENTE (S/N)	EN FUNCIONAMIENTO (S/N)	NIVEL DE MADUREZ	EVALUACION NUMÉRICA 2015	EVALUACION NUMÉRICA 2014
Entorno de control	SI	SI	Definido	3,3	3,0
Evaluación de Riesgos	SI	SI	Definido	3,8	3,5
Actividades de control	SI	SI	Definido	3,9	3,7
Información y comunicación	SI	SI	Definido	3,8	3,8
Actividades de supervisión	SI	SI	Gestionado	4,0	4,0

Fuente: Nexia Internacional - Auditores y Consultores

Se destaca de esta evaluación las oportunidades de mejora en todos los componentes, sobre los cuales la Empresa encaminará los esfuerzos en el año 2017, para alcanzar un mayor grado de madurez que permita posicionar cada vez el Sistema de Control Interno en la Compañía.

De igual forma en este componente de autoevaluación para el año 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 cómo 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.

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.

2.2.2 COMPONENTE AUDITORÍA

El plan de auditoría para la vigencia 2016, se desarrolló en conjunto con las auditorías del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, con el propósito de optimizar el uso de los recursos humanos, financieros y técnicos.

Como una oportunidad de mejora derivada de las auditorías internas y externas, se desarrolló una herramienta tecnológica para los módulos de auditoría y planes de acción, la cual entrará en funcionamiento en el primer semestre del 2017 y permitirá optimizar los procesos de auditoría y seguimiento.

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

2.2.3 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 diciembre 31 de 2016 se encontraron 90 acciones a implementar.

2.3 EJE TRANSVERSAL DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
Contiene los componentes de:
- Información y comunicación Externa
- Información y Comunicación Interna
- Sistemas de Información

2.3.1 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

2.3.2 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

2.3.3 SISTEMAS DE INFORMACIÓN

La Empresa a través de sus sistemas de información proporciona datos oportunos, exactos y confiables que permiten la toma de decisiones acertadas, mejorando la relación entre los recursos y garantizando su disponibilidad y almacenamiento de forma segura. Entre los sistemas de información se tiene:

- SEVEN: El cual permite la administración del área Financiera y los procesos administrativos. Cuenta con los módulos de gestión financiera y gestión administrativa.
- KACTUS: Permite sistematizar la administración del recurso humano, la liquidación de nómina y prestaciones; cuenta con los siguientes módulos de reclutamiento, selección, evaluación de desempeño, nómina y administración de salarios, educación y capacitación, bienestar y salud ocupacional.



- JEDOX: Sistema de costos basado en actividades; permite el control de los elementos que conforman el costo de producción, la planeación, el procesamiento de la información y la determinación de estrategias.
- COGNOS METRICS: Sistema de administración gerencial que permite el manejo de indicadores. Los indicadores se calculan mensualmente; la información se carga en forma semiautomática desde las diferentes fuentes de la Empresa, a través del sistema de soporte llamado Termómetro de la Estrategia.
- SiINCO: Sistema que permite la administración de toda la información Comercial de la Empresa y su relación con los usuarios. Se compone de los módulos para solicitudes, lectura y crítica, facturación, recaudo, cartera, PQR, corte y reconexión.
- SIGA: Se define como la tecnología que permite gestionar y analizar la información espacial de los sistemas de acueducto y alcantarillado.
- SAIA: Es el Software de gestión documental (memorandos, circulares, cartas, correspondencia externa), el cual se utiliza para el control del flujo documental de la Empresa.
- ISOSYSTEM: Es el software que permite la implementación, mantenimiento e integración de los sistemas de gestión de la Empresa bajo las normas ISO 9001, ISO 14001 y el sistema de gestión de proyectos.
- GLPI: Herramienta web en software libre que ofrece la gestión integral del inventario informático de la empresa, además permite incluir la gestión de incidencias o mesas de ayuda para brindar soporte técnico a los usuarios del sistema.

3. 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.

Se recomienda alinear el plan estratégico al mapa de procesos y a la estructura de la compañía.

Es importante diseñar estrategias que permitan distribuir equitativamente las jornadas de capacitación durante el año, con el fin de no saturar el segundo semestre 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.

4. ESTADO GENERAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

El Sistema de Control Interno posee un nivel de madurez avanzado, que busca 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



**aguas
&aguas**
de Pereira

Responsables del futuro