

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



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

Pereira, Enero de 2012

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

RESUMEN GERENCIAL

ANEXOS:

ANEXO 1: MATRIZ DE CALIFICACIÓN

ANEXO 2: INFORME DE CONTROL INTERNO CONTABLE

INTRODUCCIÓN

El presente informe resume la evaluación de los componentes y elementos del Sistema Integrado de Calidad y Control de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. E.S.P. para la vigencia 2011 que establece el estado de avance y desarrollo del Sistema, identificando sus oportunidades de mejora y sus fortalezas, así mismo informar a las Instancias de Control sobre su estado.

Este informe se fundamenta en las políticas y orientaciones fijadas en la ley 142 de 1994 del Régimen de los Servicios Públicos Domiciliarios y sus modificaciones, la Resolución 182 del 17 de Noviembre de 2010 por la cual se reglamenta la Rendición de Cuenta y se Unifica la Información que se presenta a la Contraloría Municipal de Pereira.

La evaluación se llevó a cabo mediante el diligenciamiento personalizado de la encuesta de Control Interno, a los 56 empleados de la Empresa que fueron escogidos por medio de una formula estadística con un nivel de confianza del 90%, y mediante el análisis por parte de la Oficina de la Dirección Control de Gestión de Los tres subsistemas, los nueve componentes y los veintinueve elementos del Sistema de Control, implementados por la Empresa.

Además de las evaluaciones, exámenes, auditorías internas y externas y recomendaciones realizadas y practicadas durante el año 2011 a los procesos Misionales: Producción, Distribución, Recolección y Comercialización; de Apoyo: Provisión de Recursos y Registro de Información y Gerenciales: Sistema de Planificación y Sistema Integrado de Calidad y Control.

RESUMEN GERENCIAL

La Directora de Control de Gestión realiza el siguiente análisis del estado actual de cada uno de los Subsistemas de Control.

1. SUBSISTEMA DE CONTROL ESTRATEGICO:

- **COMPONENTE AMBIENTE DE CONTROL:**

Acuerdos, compromisos y protocolos éticos, Desarrollo del talento humano y Estilo de dirección.

El código de ética fue actualizado por última vez en el año 2010 mediante la Directiva 081 del 11 de marzo y socializado por medio del Sistema de Administración Integral de información a todos los empleados de la Empresa, además permanentemente es socializado en la reinducción a todos los empleados y es presentado a los nuevos vinculados .

La administración del talento humano es llevada a cabo mediante la ejecución de las actividades propias del procedimiento de Gestión del Talento Humano que comprende: Requerimiento de cargos para la empresa, Perfiles y competencias, Selección de personal, Contratación de personal, Administración y custodia de hojas de vida, Pagos laborales, Inducción, Medicina preventiva y del trabajo, Medicina de higiene y seguridad industrial, Concurso de ascenso.

Se definieron y ejecutaron los planes de bienestar, formación y capacitación, reconocimientos e incentivos.

Se realizó la evaluación de desempeño para la vigencia y de acuerdo a los resultados se espera tomar acciones de mejoramiento para la vigencia 2012.

En cuanto al estilo de dirección; está enfocado hacia el fortalecimiento del control y la prevención, la participación ciudadana, y el bienestar institucional; se realiza por parte de la alta gerencia evaluación y control a los objetivos estratégicos mediante Comités de Gerencia realizados periódicamente con cada una de las áreas, se realiza un acta donde se dejan establecidos compromisos y tareas para el desarrollo de los planes de acción para el desarrollo del plan estratégico y se presentan informes por parte de la Dirección Control de Gestión.

La alta Dirección realiza seguimiento permanente al funcionamiento y mejoramiento al Sistema Integrado de Calidad y Control; así como ajustes al Direccionamiento estratégico a través de los seguimientos a los planes de acción de las diferentes áreas de la Empresa.

DIFICULTADES

Aunque se ejecutaron los planes de bienestar, capacitación, incentivos y reconocimientos no se realizó su evaluación.

Los empleados no tienen buena recordación del código de ética y valores corporativos.

- **COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO:**

Planes y programas, Modelos de operación, Estructura Organizacional.

Se cuenta con un plan estratégico 2010-2014, el cual se desarrolla por medio del Plan anual operativo oficializado a través de la Directiva 081 de marzo de 2011 y su modificación del 23 de septiembre de 2011 a través de la Directiva 292, del cual se desprenden los planes de acción presentados por cada área y que son evaluados a través de dos seguimientos al año por la Dirección Control de Gestión.

El modelo de operación de la Empresa se describe en la red de procesos y se cuenta con procesos de Dirección, Misionales y de apoyo que tienen interacción para el desarrollo de los procedimientos.

En cuanto a la estructura organizacional se cuenta con organigrama en el que la máxima Autoridad es la Asamblea de Socios, Junta Directiva y la Gerencia, después se encuentran las Direcciones y subgerencias con sus respectivas áreas de trabajo.

DIFICULTADES:

Alguna de las actividades descritas en los planes de acción no corresponden a la consecución de las metas establecidas.

- **COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO:**

Contexto estratégico, Identificación del riesgo, Análisis del riesgo, Valoración del riesgo, Políticas de Administración del Riesgo.

Existe un procedimiento para la gestión del riesgo que tiene como objetivo proporcionar una herramienta para realizar la identificación, análisis, valoración e implementación de acciones de mitigación para los riesgos reales y potenciales de cada subproceso del

Sistema Integrado de Calidad para auto controlar eventos que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales; donde se tuvieron en cuenta los posibles eventos internos y externos que ponen en peligro la gestión.

Los elementos que conforman el procedimiento son: identificación y descripción del riesgo, identificación de causas, descripción de los posibles efectos, clasificación y calificación, valoración y priorización, establecimiento de controles y por último el seguimiento para verificar el cumplimiento de las acciones establecidas.

Durante el año 2011 se cambio la metodología para realizar la identificación de los riesgos lo que dio como resultado el ajuste al procedimiento y al mapa de riesgos, teniendo en cuenta cinco categorías a saber: Riesgos estratégicos, operativos, financieros, de cumplimiento y tecnológicos.

DIFICULTADES

Se definieron los mapas de riesgos por subproceso sin embargo no se pudo realizar seguimiento a los indicadores por que solo se establecieron finalizando el año 2011.

2. SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN

- **COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL:**

Políticas de operación, Procedimientos, Controles, Indicadores, Manual de operaciones.

Las políticas de operación se basan en operación por procesos armonizando con la visión, misión y objetivos estratégicos, centrando los esfuerzos institucionales en las necesidades de los grupos de interés.

Tanto en las auditorías Internas como externas se evidenció que las políticas de operación están siendo aplicadas por los procesos, al igual que las actividades de los procedimientos y los controles en los procesos.

Se realiza inducción permanente al personal nuevo de los manuales, procedimientos e instructivos que hacen parte del Sistema Integrado de Calidad y Control, se realizan ajustes a los mismos de acuerdo a los hallazgos de las auditorías y sus revisiones permanentes.

Se cuenta con un procedimiento de retos de calidad donde se realizan los controles correctivos y preventivos para todos los procedimientos de la Empresa; para el año 2011 se tuvo una ejecución del 81% de las ocurrencias.

Existe el manual de calidad donde se describen todas las políticas y directrices del Sistema y donde se hace referencia a toda la estructura y documentación; todo esta información es administrada desde una herramienta tecnológica llamada ISOSYSTEM que funciona por módulos dentro de los que se encuentran; Documentos, Acciones, Auditorías, Procesos y Proyectos.

Los indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad, permitieron medir y evaluar la gestión de la entidad, el cumplimiento del plan estratégico, el plan anual operativo y los resultados de la medición de la satisfacción de los clientes con los servicios ofrecidos por la Empresa, se tienen registrados en el software Cognos Metrics Manager, que permite la Administración y monitoreo de los mismos.

DIFICULTADES

No todos los indicadores se encuentran en la herramienta tecnológica Cognos Metrics Manager lo que en ocasiones dificulta realizar su seguimiento.

- **COMPONENTE DE INFORMACIÓN:**

Información primaria, Información secundaria y Sistemas de Información.

La Gerencia tiene establecida la siguiente política de comunicaciones: Aguas y Aguas de Pereira se compromete a la administración de información, de una manera veraz, verídica y oportuna, acerca de la gestión y los servicios de la Empresa, para formar, informar y facilitar la toma de decisiones por parte de los públicos internos, y fomentar el sentido de pertenencia entre los públicos externos, con criterio ético, en cumplimiento de los objetivos y las metas empresariales.

En cuanto a la información primaria se tienen los mecanismos para la recepción y trámite de los derechos de petición, quejas y reclamos, se cuenta con un programa llamado "la oficina se mueve, que busca apoyar y solucionar las PQR'S de las comunidades en los diferentes sectores de la Ciudad, complementando dichas jornadas con la divulgación de diferentes campañas de la Empresa, y adicionalmente se tiene la línea telefónica de servicio al cliente de donde se direccionan las PQR'S a las diferentes áreas de la Empresa.

Son medios de comunicación de aguas y aguas:

Escritos: carteleras, memorandos, circulares, informes de gestión, boletines/comunicados, volantes, plegables, oficios, cartillas, manuales, buzón sugerencias, SAIA

Audiovisuales: videos institucionales, cuñas radiales, comerciales de TV, productos multimediales e interactivos, jingles/promos, perifoneo.

Visuales: vallas, señalética, souvenir, pendones, pasacalles, vallas de obras, escarapelas, carnés, tablero electrónico, pancartas, afiches, avisos en medios impresos

Electrónicos: e-mail, página Web, intranet, fondos y descansadores de pantalla, mensajes emergentes, chat (gaim), sistema de mensajería instantánea, unidades de red compartidas, telefonía ip, walkie talkie

Se realizó en el mes de Diciembre de 2011 la encuesta de satisfacción del cliente, del cual se realiza un plan de mejoramiento para los componentes que no alcanzan la meta propuesta, se cuenta con buzón de sugerencias que se revisó 4 veces en el año se redacta se toman acciones y se realiza seguimiento.

Las tablas de retención documental de acuerdo a la ley 594 de 2000, fuentes internas de información (manuales, actas, actos administrativos) manejo eficiente de correspondencia.

- **COMPONENTE DE COMUNICACIÓN PÚBLICA:**

Comunicación Organizacional, Comunicación Informativa, Medios de Comunicación.

La Empresa cuenta con una oficina de comunicación, es un proceso estratégico y transversal en la Empresa que fomenta la construcción de identidad corporativa y la orientación del trabajo hacia los objetivos institucionales el cual se lleva a cabo a través de:

Promover y construir una cultura organizacional proactiva enfocada a proyectar una imagen pública institucional generando confianza ciudadana en el ejercicio de la prestación del servicio de Acueducto y Alcantarillado.

Existe un Plan de Comunicación que le permite a la entidad relacionarse con grupos de interés internos y externos en el cual se determina la comunicación organizacional, informativa y los medios de comunicación.

La rendición de cuentas para la comunidad se llevo a cabo en el mes de Julio de 2011, donde se informo los logros de la Empresa, cumplimientos de objetivos entre otras, para esta actividad se convocan columnistas, gremios y Directivos de medios de comunicación, también se realiza envío de correos masivos divulgando la información.

Constantemente se están realizando giras de medios donde la Gerencia de la Empresa va hasta los medios a dar información a cerca de la Empresa.

Se cuenta con un programa radial "Contacto Ambiental" que se trasmite por la emisora Pereira al aire, y se utilizan el periódico de la Alcaldía Municipal y el programa de Televisión de la Administración para también dar informes de las actividades de la Empresa.

Como medios de comunicación al interior de la Empresa se tiene un periódico mural "Contacto Ambiental" que se publica mensualmente, y correo corporativo.

Para los empleados de la Empresa la Gerencia también realizó la rendición de cuentas de la Gestión de la Empresa

Se publica en la página web de la Empresa el informe de gestión anual.

3. SUBSISTEMA DE CONTROL DE EVALUACIÓN

- **COMPONENTE AUTOEVALUACIÓN:**

Autoevaluación del Control, Autoevaluación de Gestión.

La Autoevaluación del Sistema Integrado de Calidad y Control, se realiza cada año aplicando una encuesta modelo tomada del Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, donde la valoración total de los controles se realiza teniendo en cuenta la percepción de los empleados adscritos a cada uno de los procesos, para el año 2011 se aplicó en el mes de Diciembre, este estudio arrojó un resultado total de 83.30% ubicándose en el nivel satisfactorio en la escala y cuyo resumen se presenta en los cuadros anexos a este informe.

En cuanto al elemento de Autoevaluación de Gestión; se llevaron a cabo dos seguimientos al plan anual operativo y planes de acción donde se evaluaron los cumplimientos de metas e indicadores por parte de los procesos; Adicionalmente se realiza la revisión por la Dirección del Sistema Integrado donde se revisan el nivel de implementación de cada una de las Normas con que cuenta la Empresa y que hacen parte del Sistema, se tienen en cuenta las dificultades, fortalezas y necesidades las cuales terminan en un plan de mejoramiento que se revisará en la próxima revisión Gerencial.

En el año 2011 se obtuvo la certificación de la Empresa bajo los lineamientos de la Norma de Gestión Ambiental NTC/ISO 14001:2004.

El Laboratorio Control de Calidad realiza el análisis de la calidad de agua suministrada en el municipio de Pereira lo cual garantiza su potabilización y la seguridad de los resultados, ya que el Laboratorio se encuentra Acreditado bajo la Norma NTC ISO IEC 17025 por medio de la resolución 16702 del 28 de Mayo de 2008.

Para el año 2011 se tiene un IRCA (Índice de Riesgo de Calidad de Agua) de 1 y el permitido por la ley es de 0-5, esto se interpreta que el agua producida por la Empresa es apta para el consumo humano y sin riesgo para la salud.

Se realiza seguimiento a la información que la Empresa sube a la plataforma del SUI (Sistema Único de Información de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios), Actualmente la información esta depurada por grupos de trabajo y por tópicos, lo que facilita la actividad de cargue con cada uno de los responsables de los diferentes subprocesos.

La oficina de Control de Gestión realiza seguimiento a la contratación de la Empresa para verificar que los contratos cuenten con la documentación requerida.

Mensualmente se realiza seguimientos a las cajas menores, ejecución presupuestal convenios y Directivas de la Empresa.

- **COMPONENTE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE:**

Evaluación del Sistema Integrado de calidad y Control, Auditoría Interna.

La Empresa se sometió a diferentes Auditores tales como de Gestión y Resultados, Revisoría fiscal, Auditorías por entes de Certificación y Acreditación, además se realizó la revisión por la Dirección del Sistema Integrado de Calidad y Control y Se elaboró el Informe Ejecutivo Anual de Control Interno y se presentó a la alta gerencia y a la Contraloría Municipal.

Se ejecuto al 100% el programa anual de Auditorías que fue aprobado por la gerencia en el mes de Enero de 2011, y que tenía como objetivo Verificar el cumplimiento, conformidad y eficacia de los procesos que integran el sistema Integrado de Calidad y Control de La Empresa de Acueducto Y Alcantarillado de Pereira bajo los requisitos de las Normas Internacionales NTC ISO 9001-2008, NTC- ISO 14001:2004, la NTC-ISO IEC 17025:2005 y lo referente los Sistemas de Control Interno, así como los requisitos reglamentarios establecidos por la Empresa; realizando un énfasis en la verificación del mejoramiento continuo de los procesos, teniendo en cuenta todos los subprocesos que hacen parte del Sistema Integrado de Calidad y Control.

Este ejercicio de evaluación permitió identificar aspectos relevantes, acciones de mejora y no conformidades enmarcadas en la dinámica del mejoramiento continuo del Sistema.

- **COMPONENTES PLANES DE MEJORAMIENTO:**

Plan de Mejoramiento Institucional, Planes de Mejoramiento funcional y Planes de mejoramiento Individual.

Como resultado de las Auditorías tanto Interna como Externas se realizan los planes de mejoramiento Institucional, así como después de realizar el análisis de riesgos de calidad, de impactos ambientales y de riesgos de Seguridad y salud ocupacional.

Dentro del Sistema de Gestión de la Calidad existe un procedimiento “ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA” en cuyos formatos se realizan planes de mejoramiento autónomas de cada proceso.

También se presentaron planes relacionados con los hallazgos del Organismo de Control, Auditorías realizadas por la Contraloría municipal de Pereira y se presentaron informes de avance trimestrales para dar cierre al final de la vigencia 2011 al plan de mejoramiento suscrito.

DIFICULTADES

No se han establecido planes de mejoramiento individual a partir de las evaluaciones de desempeño realizadas a los funcionarios.

La Directora de Control de Gestión de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira considera que el avance consolidado de los Subsistemas del Sistema de Control Interno, Subsistema de Control Estratégico, Subsistema de Control de Gestión y Subsistema de Control de Evaluación es del **83.30%** con una calificación del **4.2** sobre una calificación de 5.0, ubicándonos en estado de desarrollo satisfactorio o verde.

Hubo diferencia de – 0,1 entre la calificación obtenida en el año 2010 de 4.3, obedece principalmente a los componentes de planes de mejoramiento individual y comunicación de la Empresa.

Pero se debe destacar el compromiso de la Alta Dirección frente al desarrollo e implementación del sistema, al estado de madurez del mismo, a los esfuerzos de la Empresa por realizar procedimientos estandarizados, capacitación del personal en temas de Sistemas de Calidad, Gerencia de Proyectos, Sistemas técnicos en los procesos de realización del producto, además de la continuidad que se dio a los Comités de Ingeniería, Ambiental, Financiero y Administrativo y Comercial, con la aplicación de la resolución 1570:2004 donde se ordena certificar el personal de la Empresa en competencias laborales, a la aprobación, ejecución y seguimiento de las inversiones del año 2011 del Programa de Agua Potable y Saneamiento de Pereira, al permanente seguimiento al cumplimiento de los planes de acción, expedición de diferentes políticas de operación de los procesos tales como formulación del plan de compras, a la implementación de la Norma NTC ISO 14001:2004 Sistemas de Gestión Ambiental, mantenimiento de los Sistemas de Información tales como comercial, financiero, nómina, metrics manager, diseño, , al compromiso con la revisión del sistema por la dirección, la ejecución de auditorías internas y externas, continua concertación y seguimiento de planes de mejoramiento institucional y por procesos y el mantenimiento en las relaciones con los diferentes entes de control.

Las acciones antes mencionadas contribuyeron al fortalecimiento y continuidad del Sistema de Control Interno como lo refleja el mantenimiento de la calificación **satisfactoria** del sistema y se puede concluir que el sistema ha llegado a un punto de madurez y estandarización alto, lo que se debe perseguir ahora es el mejoramiento continuo de procesos y subprocesos.

El informe del Control Interno Contable queda pendiente, ya que se debe esperar el cierre contable y la aprobación de los estados financieros aprobados por la Junta General de Accionistas.

Adicionalmente se anexan los seguimientos realizados a cada uno de los Comités Gerenciales con los respectivos compromisos pendientes.

ALBA CRISTINA MOSQUERA ALVAREZ
Directora Control de Gestión

ANÁLISIS

POR

COMPONENTES

CUADRO N°1 - ANÁLISIS POR COMPONENTES

SUBSISTEMA	COMPONENTE	HALLAZGO	F/D	AVANCES O LIMITACIONES CON RELACIÓN AL AÑO ANTERIOR
SUBSISTEMA DE CONTROL ESTRATÉGICO (PLANIFICACIÓN)	AMBIENTE CONTROL DE	La percepción sobre el componente pasó de 4.5 en el año 2010 a 4.0 en el año 2011 La variación fue de -0,5.	F	<p>La percepción del apoyo de los directivos con las políticas y prácticas de Desarrollo del Talento Humano tuvo un promedio de calificación de 3,3 por debajo del 3,5 que obtuvo en el año 2010.</p> <p>En cuanto al Estilo de Dirección se enfatiza el compromiso frente al control y cumplimiento de las metas trazadas y planes de mejoramiento la intención de avanzar en la implementación y certificación de nuevas Normas de Gestión.</p>
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	La percepción sobre el componente pasó de 4.3 en el año 2010 a 4.4 en el año 2011 La variación fue de 0,1.	F	<p>La Empresa mantiene y ejecuta su principal programa de desarrollo: Programa de Agua Potable y Saneamiento de Pereira, el cual contempla entre otros desarrollo institucional, de la misma manera los programas de seguridad industrial y salud ocupacional, programa de certificación de competencias laborales, programa de mejorar la atención y servicio al cliente, y el programa de ríos de agua pura, se trabaja fuertemente en programas ambientales. Así mismo mantiene y actualiza si es necesario, la red de procesos y la estructura organizacional que permita alcanzar los objetivos de la Empresa, además se estableció en el área de Planeación un proceso de Gestión de Proyectos.</p>
	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	Se aumento la percepción de 3.8 a 4,2 pasando de estado Adecuado ó amarillo a satisfactorio o verde.	F	<p>Se actualizó la metodología de identificación, valoración, calificación y tratamiento del riesgo, así como el Mapa de Riesgos, y se consolidó la ejecución de los planes y políticas previstas para la mitigación y reducción de los riesgos.</p> <p>Se nota un mayor conocimiento de la importancia de la gestión del riesgo entre los empleados y un mayor compromiso en la identificación de los indicadores y acciones de mitigación, también se tuvo mayor coherencia entre el mapa de riesgos y los planes de acción.</p> <p>Se debe trabajar el tema de seguimiento a los indicadores propuestos en el mapa de riesgos.</p>

CUADRO N°1 - ANÁLISIS POR COMPONENTES

SUBSISTEMA	COMPONENTE	HALLAZGO	F/D	AVANCES O LIMITACIONES CON RELACIÓN AL AÑO ANTERIOR
SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN (GESTIÓN)	ACTIVIDADES DE CONTROL	La variación no fue muy significativa paso la percepción de 4.5 en el 2010 al 4.4 en el 2011 a manteniéndose en estado satisfactorio o verde.	F	<p>Se realiza dos seguimientos al plan anual operativo para controlar cumplimiento de Metas y Objetivos, se realizan actividades de seguimiento a los planes de mejoramiento resultantes de auditorías internas y externas y actividades de control rutinarias en los procesos con la expedición y cambios en directivas internas y otras ya existentes.</p> <p>Se desarrolló Seguimiento a los compromisos generados en los Comités de Gerencia.</p> <p>Se debe trabajar en la divulgación del Manual de Calidad ya que esta pregunta ha tenido durante los dos últimos años una calificación de 3,4 y 3,6 respectivamente.</p>
	INFORMACIÓN	La percepción sobre el componente queda en una calificación de 4,3 y en el año 2010 de 4.6 tuvo una variación de -0,3, sosteniéndose en el estado verde o satisfactorio.	F	<p>La Empresa mantiene y actualiza los Sistemas de información tales como: Sistema de Información Comercial, Sistema de Información Financiero – SEVEN, Sistema de Información de Costos – COSTOS ABC, Sistema de Información del Talento Humano – KACTUS, Sistema de Información Gerencial – METRICS MANAGER, Sistema de Información de Calidad ISOSYSTEM, Sistema de Información Geográfico, Sistema SCADA, sistema de Gestión documental SAIA y el Sistema de administración informática.</p> <p>La Empresa genera información referente a la gestión que realiza con el fin de satisfacer requerimientos de información realizada por las partes interesadas y grupos de interés.</p>
	COMUNICACIÓN	La percepción sobre el componente, pasa de 3.9 en el año 2010 a 4,4 en el año 2011 cambiando de estado amarillo o adecuado y uno en verde o satisfactorio. Aumenta la percepción con respecto a los dos años anteriores.	F	<p>Se cuenta con el programa la oficina se mueve espacio que permite tener una interacción con los clientes y conocer de primera mano sus necesidades.</p> <p>Sin embargo la percepción que tienen los directivos es que hace falta trabajar y reforzar el tema de comunicación Interna, y casi nadie conoce los resultados de la encuesta de satisfacción realizada para la vigencia, esto último puede obedecer a que se realizo en el mes de Diciembre.</p>

CUADRO N°1 - ANÁLISIS POR COMPONENTES

SUBSISTEMA	COMPONENTE	HALLAZGO	F/D	AVANCES O LIMITACIONES CON RELACIÓN AL AÑO ANTERIOR
SUBSISTEMA DE CONTROL DE EVALUACIÓN	AUTOEVALUACIÓN	La percepción sobre el componente tuvo una calificación de 4.2 con una variación de -0,2 frente al año 2010, quedando en estado satisfactorio o verde.	F	<p>La Alta Dirección realizó la revisión del Sistema Integrado de Calidad y Control en sus variables más relevantes, así mismo realizó el seguimiento a los indicadores de Gestión establecidos en los procesos de la Empresa en la herramienta Metrics Manager, al plan anual operativo dos veces al año, a la normatividad legal, reglamentación interna, los mismos Sistemas de información, análisis de datos e información y la toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora, socializados en los Comités de Gerencia.</p> <p>Los empleados perciben que en la Empresa existe un buen sistema de autoevaluación que le aplica directamente al Control.</p>
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	La percepción sobre el componente se mantuvo en 4.6 y estado satisfactorio o verde.	F	La Empresa desarrollo un programa de auditorías del Sistema Integrado de calidad y control y la evaluación independiente del grado de implementación del sistema en sus diferentes elementos, mediante la utilización de metodologías de planeación, ejecución y elaboración de informes y seguimientos. La Empresa durante el año 2011 recibió por parte de la firma Bureau Veritas Certificación la auditoria de seguimiento donde se continua contando con el certificado, adicionalmente se recibe la Auditoría de Acreditación del Laboratorio de Control de Calidad de Agua por parte de la ONAC (Organismo Nacional de Acreditación de Colombia) y la Auditoría de Certificación de la norma ISO 14001:2004.
	PLANES DE MEJORAMIENTO	La percepción sobre el componente que pasó de 4.3 en el año 2010 a 3,4 en el año 2011 pasando del estado satisfactorio o verde ha adecuado o amarillo. Se percibe una diferencia significativa en el componente.	D	La Empresa cuenta con planes de mejoramiento suscritos por la Contraloría Municipal de Pereira producto de los hallazgos encontrados en la Auditoria al manejo y estado de las finanzas públicas y la Auditoria gubernamental con enfoque integral modalidad de la cuenta de la vigencia 2010, además se cuenta con acciones derivadas de las recomendaciones de los diferentes organismos de control, los planes de mejoramiento derivado de las auditorías internas que se desarrollan en cumplimiento del programa de auditorías y de la revisión del Sistema, auditorías por firmas externas, revisoría fiscal y se realiza también acciones de mejora con el fin de dar solución a las deficiencias encontradas en los Comités de Ingeniería, Financiero y Administrativo, Comercial, Ambiental y Comité de Gerencia. La debilidad se encuentra en que no existen planes de mejoramiento Individual y acciones de mejora autónomas en los procesos.

Cuadro N° 2: Se relacionan las oportunidades de mejoramiento a tener en cuenta después de realizada la Autoevaluación:

DEBILIDADES AÑO 2011	CAUSA	ACCIÓN CORRECTIVA O DE MEJORAMIENTO EMPRENDIDAS	AREA RESPONSABLE DE EJECUTAR LA ACCIÓN
Actividades de Control	<ul style="list-style-type: none"> No se ha logrado una cultura frente al Sistema Integrado de Calidad y Control. 	<ul style="list-style-type: none"> Realizar programa de difusión del Sistema Integrado de Calidad y Control con énfasis en el conocimiento del Manual de Calidad 	<ul style="list-style-type: none"> DIRECCIÓN CONTROL DE GESTIÓN
Identificación del riesgo	<ul style="list-style-type: none"> Falta realizar el seguimiento a los indicadores propuestos en el mapa de riesgos. 	<ul style="list-style-type: none"> Se realizó la actualización del mapa de riesgos, quedando pendiente el seguimiento a las acciones y los indicadores propuestos por cada una de las áreas. 	<ul style="list-style-type: none"> DIRECCIÓN CONTROL DE GESTIÓN
Planes de Mejoramiento	<ul style="list-style-type: none"> Desarticulación entre las evaluaciones de desempeño y los planes de mejoramiento individual. 	<ul style="list-style-type: none"> Realizar los planes de mejoramiento individual como resultado de las evaluaciones de desempeño, 	<ul style="list-style-type: none"> SUBGERENCIA FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA
Acuerdos compromisos y protocolos éticos.	<ul style="list-style-type: none"> Falta de socialización del código de ética de la Empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> Divulgación del Código de ética Empresarial. 	<ul style="list-style-type: none"> SUBGERENCIA FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA
Planes y Programas	<ul style="list-style-type: none"> Alguna de las actividades descritas en los planes de acción no corresponden a la consecución de las metas establecidas. 	<ul style="list-style-type: none"> Revisión de las actividades propuestas en los planes de acción. 	<ul style="list-style-type: none"> DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS

RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO			SGC		2011	INTERPRETACIÓN	PUNTAJE POR COMPONENTE	% AVANCE	INTERPRETACIÓN	PUNTAJE POR SUBSISTEMA	INTERPRETACIÓN	PUNTAJE DEL SISTEMA	INTERPRETACIÓN
SUBSISTEMA DE CONTROL ESTRATÉGICO	AMBIENTE DE CONTROL	ACUERDOS, COMPROMISOS Y PROTOCOLOS ÉTICOS	POLÍTICA DE CALIDAD Y VALORES CORPORATIVOS	4,2	SATISFACTORIO	4,0	79,3%	ADECUADO	4,2	SATISFACTORIO	4,2	SATISFACTORIO	
		DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	RECURSOS HUMANOS	4,2	SATISFACTORIO								
		ESTILO DE DIRECCIÓN	COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN	3,5	ADECUADO								
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	PLANES Y PROGRAMAS	PLAN ESTRATÉGICO, OBJETIVOS DE CALIDAD Y DISEÑO Y DESARROLLO	4,5	SATISFACTORIO	4,4	87,3%	SATISFACTORIO					
		MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS	RED DE PROCESOS	4,5	SATISFACTORIO								
		ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	4,1	SATISFACTORIO								
	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	CONTEXTO ESTRATÉGICO	ANÁLISIS DE METODOLOGÍA PARA MAPAS DE RIESGOS	4,5	SATISFACTORIO	4,2	84,8%	SATISFACTORIO					
		IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS Y ACCIONES PREVENTIVAS	4,0	SATISFACTORIO								
		ANÁLISIS DEL RIESGO	ANÁLISIS DE RIESGOS	4,4	SATISFACTORIO								
		VALORACIÓN DEL RIESGO	VALORACIÓN DE RIESGOS	3,9	ADECUADO								
SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN	ACTIVIDADES DE CONTROL	POLÍTICAS DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	ACCIONES DE MANEJO DEL RIESGO	4,4	SATISFACTORIO	4,4	88,0%	SATISFACTORIO					
		POLÍTICAS DE OPERACIÓN	DIRECTIVAS	4,7	SATISFACTORIO								
		PROCEDIMIENTOS	PROCEDIMIENTOS (REALIZACIÓN DEL PRODUCTO)	4,7	SATISFACTORIO								
		CONTROLES	CONTROLES Y REGISTROS	4,7	SATISFACTORIO								
		INDICADORES	MEDICIÓN	4,1	SATISFACTORIO								
	INFORMACIÓN	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	3,8	ADECUADO	4,3	85,3%	SATISFACTORIO					
		INFORMACIÓN PRIMARIA	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y PQR	3,9	ADECUADO								
		INFORMACIÓN SECUNDARIA	BODEGA DE DATOS	4,5	SATISFACTORIO								
	COMUNICACIÓN	SISTEMAS DE INFORMACIÓN	SISTEMAS DE INFORMACIÓN	4,4	SATISFACTORIO	4,4	88,7%	SATISFACTORIO					
		COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	COMUNICACIÓN	4,5	SATISFACTORIO								
COMUNICACIÓN INFORMATIVA		COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE Y PQRS	4,3	SATISFACTORIO									
SUBSISTEMA CONTROL DE EVALUACIÓN	AUTOEVALUACIÓN	MEDIOS DE COMUNICACIÓN	MEDIOS DE COMUNICACIÓN	4,5	SATISFACTORIO	4,2	83,0%	SATISFACTORIO					
		AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL	ACCIONES AUTÓNOMAS Y RETOS DE CALIDAD	4,4	SATISFACTORIO								
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	AUTOEVALUACIÓN DE GESTIÓN	ACCIONES AUTÓNOMAS Y RETOS DE CALIDAD	3,9	ADECUADO	4,6	91,0%	SATISFACTORIO					
		EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	4,6	SATISFACTORIO								
	PLANES DE MEJORAMIENTO	AUDITORÍA INTERNA	AUDITORÍA INTERNA	4,5	SATISFACTORIO	3,4	68,0%	ADECUADO					
		PLAN DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	4,1	SATISFACTORIO								
PLANES DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS		ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	3,9	ADECUADO									
PLANES DE MEJORAMIENTO INDIVIDUAL	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	2,2	INSUFICIENTE										

ANEXO 2

INFORME DE CONTROL INTERNO CONTABLE VIGENCIA 2011

Se presenta a la Contaduría General de la Nación el 28 de febrero de 2012, término establecido en el artículo 2 del Decreto 1027 de 2007 emitido por el Departamento Administrativo de la Función Pública.