



INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO - LEY 1474 DE 2011

DIRECTOR CONTROL DE GESTIÓN: Alba Cristina Mosquera Álvarez

PERIODO EVALUADO: 01 de Enero al 30 de Abril de 2012

FECHA DE ELABORACIÓN: Abril 30 de 2012

1. SUBSISTEMA DE CONTROL ESTRATÉGICO

AVANCES

- **Acuerdos, Compromisos o Protocolos Éticos:**

El código de ética está siendo actualizado y se encuentra para aprobación durante el mes en curso, se tiene previsto iniciar la socialización a todos los empleados en el mes de mayo de 2012.

- **Desarrollo del Talento Humano:**

La administración del capital 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, Reinducción, Capacitación, Bienestar social, Evaluación del desempeño.

- **Estilo de Dirección:**

Se establecieron los indicadores de gestión para la vigencia 2012, con sus respectivas metas y se oficializaron a través de la Directiva de Gerencia N° 089 del 24 de Abril de 2012, que reemplazo la Directiva 025 del 31 de Enero de 2012, y a la cual la Oficina de Dirección Control de Gestión realizará seguimiento dos veces durante el año.

Se está realizando un proceso de afianzamiento del modelo de operación por procesos donde participan activamente todas las dependencias de la Empresa.

Adicionalmente la alta gerencia evalúa y controla los objetivos estratégicos y las actividades realizadas por cada una de las áreas mediante Comités de Gerencia realizados una vez a la semana, como se puede verificar en las actas de comité, donde se dejan establecidos compromisos y tareas a las que se les hace seguimiento en el comité siguiente.

- **Planes programas y proyectos:**

Se está adelantando la formulación del Plan Estratégico para la Empresa, teniendo en cuenta las directrices impartidas por la nueva administración y sus iniciativas estratégicas para la



consecución de la Misión, la Visión y los objetivos organizacionales. A la fecha se dio inicio al cronograma de seis meses para el desarrollo de esta actividad.

- **Modelo de operación:**

En compañía de los líderes de los procesos, del Comité de Gerencia la Dirección de Control de Gestión se encuentra revisando y realizando las modificaciones a la Red de procesos. Se tiene una propuesta de Mapa de procesos que contiene cuatro Macroprocesos a saber:

Procesos Estratégicos: Incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, objetivos, comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios, revisiones por la Dirección, proceso de Planificación y proceso de Sistema Integrado de Calidad.

Procesos Misionales: Son todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser. Incluye los sistemas de producción, distribución, recolección y comercialización.

Procesos de Apoyo: Conformados por todos aquellos que aportan a la provisión de los recursos que son necesarios en los demás procesos, el sistema de ingeniería y administración de proyectos y sistema de manejo de información.

Procesos de Evaluación: Incluye el control Interno de la Empresa, la gestión del riesgo y los procesos de control disciplinario que deben ser establecidos.

Estos cuatro macroprocesos contienen 19 procesos y 47 subprocesos, se aclara que estos cambios aún se encuentran en etapa de propuesta.

- **Estructura Organizacional:**

La estructura organizacional de la Empresa está compuesta por su planta de personal y por el manual de funciones y competencias laborales. La estructura actual se encuentra dividida en los niveles operativo, administrativo, técnico, profesional, ejecutivo, asesor y directivo y su última actualización se realizó a través de la Directiva 186/2011 del 13 Junio y el manual de funciones y perfil de competencias se ajusta con la Directiva 133 de Mayo de 2011.

- **Identificación, Análisis y Valoración del Riesgo:**

La Empresa en la actualidad está modernizando su procedimiento de Gestión del Riesgo, donde de manera participativa y realizando mesas de trabajo se hizo la identificación de los riesgos de cada subproceso, se priorizaron los riesgos críticos y altos, se generaron los planes de acción para mitigar los mismos, a la fecha se encuentra en revisión el trabajo realizado y después de esta etapa se definirá cuales planes de acción se ejecutaran, para de manera diligente la prestación del servicio no se ponga en riesgo.

- **Aspectos e Impactos Ambientales y Peligros y Riesgos de Salud Ocupacional:**



Adicionalmente la Empresa a través de los sistemas de Gestión Ambiental y Salud Ocupacional cuenta con procedimientos que le permiten administrar y gestionar estos riesgos, en cada uno de los subprocesos y tener control permanente de estos.

DIFICULTADES

- Las diferentes áreas de la Empresa no generan Acciones de mejora autónomas, esto debido a la falta de cultura de Autocontrol.
- No se han socializado los resultados del estudio de Clima Organizacional realizado durante la vigencia 2011 y que sirve para establecer acciones durante la vigencia 2012.
- La implementación del modelo de gestión por procesos y las Normas de Gestión, ya que conllevan a una cultura de cambio que muchas veces crea resistencia entre el persona.
- Dado que el procedimiento de gestión del riesgo está en etapa de modificación no se tienen documentados dichos cambios en el Sistema Integrado de Calidad y Control.
- Se deben definir procedimientos de evaluación de riesgos en los cuales se pueda tener clasificado los subprocesos de acuerdo a la exposición de los mismos.
- Se debe trabajar para que los líderes de subprocesos se empoderen de la gestión de sus riesgos y los evalúen periódicamente a través de los indicadores establecidos.

2. SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN

AVANCES

- **Políticas de Operación, Procedimientos, Controles, Indicadores, Manual de Operaciones.**

Se cuentan con políticas de operación para cada uno de los subprocesos que se definen a través de las caracterizaciones de procesos y todos sus manuales, guías, procedimientos, registros y demás documentos para su correcto funcionamiento.

La encuesta de satisfacción del cliente para la vigencia 2011 arrojó resultados favorables para los procesos misionales de la Empresa, en cuanto a calidad y continuidad del servicio, y tiempos de respuesta a quejas de los clientes.

Se está trabajando en lo que respecta a la estrategia de Gobierno en línea mediante la implementación de la ley 962 de 2005 y la Circular conjunta N° 004 de 2009, que de sus cinco etapas se encuentra en la tercera o de transacción por lo tanto se concluye que la Empresa ha avanzado en un 51.3% de la implementación total, dando cumplimiento a los tiempos establecidos por la legislación.



Durante el primer cuatrimestre del año se establecieron los indicadores que permitirán medir la gestión de la Empresa, teniendo en cuenta tres perspectivas financiera, Comercial y de Procesos. Como avance se puede resaltar que se realizó una depuración de indicadores después de realizar un análisis juicioso ya que se venían formulando un número significativo de ellos, y no siempre contribuían para la toma de decisiones a la alta Dirección.

Se cuenta con un manual de calidad donde se describen todas las políticas y directrices del Sistema y donde se hace referencia a toda la estructura y documentación.

- **Información Primaria, Información Secundaria y Sistemas de Información.**

La Gerencia expidió la Directiva N° 282 en la cual se establece 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, 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.

Por otro lado se determinaron 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, souvenirs, 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.

Dificultades

- **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.

DIFICULTADES

- En las actividades de seguimiento y evaluación a los indicadores del Sistema Integrado de Gestión y Calidad y los controles establecidos para aportar en la toma de decisiones, falta compromiso de los líderes de los procesos.
- Hace falta establecer modelos de evaluación efectivos para los subprocesos, de manera que los resultados arrojen conclusiones que sirvan para la toma de decisiones Gerenciales.

3. SUNSISTEMA DE CONTROL DE EVALUACIÓN

AVANCES

- **Auditoría Interna**

El programa anual de auditorías fue aprobado el día 01 de febrero de 2012, el cual incluye auditorías combinadas de calidad y control. Con base en los informes de estas auditorías, los procesos generan sus planes de mejoramiento, a partir de los cuales ejecutan acciones que encaminan la mejora continua en la gestión.

Se atendió la auditoria de Acreditación del Laboratorio Control de Calidad de agua en el mes de Abril y después de contestar el plan de mejoramiento se seguirá contando con la resolución de acreditación.

Durante el primer cuatrimestre del año se han atendido cuatro auditorías por parte de la Contraloría Municipal las cuales se encuentran en ejecución:

1. Auditoría especial a los estados contables, dictamen y evaluación al sistema de control interno contable de la vigencia fiscal 2011.
2. Auditoría modalidad regular vigencia 2011.
3. Auditoría especial al manejo y estado de las finanzas públicas vigencia 2011.
4. Auditoría Informe estado de los recursos naturales y del medio ambiente del municipio de Pereira vigencia 2011.

- **Análisis de calidad de Agua:**

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 28 de Mayo de 2008.

- **Estado General del Sistema de Control Interno**

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.

Esta implementación y desarrollo, dan a la Entidad soporte para una buena integración y adecuado manejo y control de la norma de calidad NTGP 1000:2004, para la efectividad en su gestión, cumplimiento de metas y logro de objetivos institucionales.

ALBA CRISTINA MOSQUERA ALVAREZ
Directora Control de Gestión.