



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

**DIRECTOR DE CONTROL INTERNO :**  
Alba Cristina Mosquera Álvarez

**PERIODO EVALUADO:**  
01 de Mayo al 30 de Agosto de 2013

**FECHA DE ELABORACIÓN:**  
Agosto 30 de 2013

### INTRODUCCIÓN

A continuación se describen 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) y aplicada por la Oficina de Control Interno, para la elaboración del Informe Pormenorizado del segundo cuatrimestre de 2013:

### 1. SUBSISTEMA DE CONTROL ESTRATÉGICO

#### AVANCES

En el componente del desarrollo del talento humano, se realizó la capacitación a 63 empleados en ofimática y nuevas tecnologías, de esta forma potenciando y fortaleciendo sus competencias y conocimientos. También en el componente de capacitación se formó a 45 empleados en el diplomado sobre habilidades gerenciales, orientado a fortalecer la estrategia corporativa "Contar con un talento humano competitivo".

Formalmente se adopta el Modelo estándar de Control interno "MECI", a través de la Directiva de Gerencia No.154 de 2013, en ella también se crea el Comité de Control Interno, definiendo sus funciones y responsabilidades.

Actualmente se esta elaborando el Código de Buen Gobierno Corporativo, el cual le permitirá a la Empresa elevar los niveles de eficiencia y transparencia en desarrollo de los principios propios de rectitud, lealtad y honestidad en las actuaciones públicas de toda organización.

El mapa de procesos ha sufrido modificaciones en su estructura, dándole un enfoque sistémico de los procesos y adaptándolo a las nuevas políticas empresariales que requieren una mayor interacción en los diferentes subprocesos.

En el componente para la administración de los riesgos, se concluye que sesigue avanzado en el cumplimiento de los Planes de Acción para la Mitigación de los Riesgos formulados desde el 2012; al mismo tiempo que está en ejecución el Proyecto Mandatorio "Sistema de Gestión de Riesgos", a cargo de la firma KPMG; con el cual se pretende formular e implementar la Gestión del Riesgo en cumplimiento a lo planteado en el Plan Estratégico 2012-2015.

El estilo de Dirección que se está llevando a cabo se basa en monitorear la gestión de las áreas a través de la realización semanal de Comités de Gerencia que preside el Gerente, donde asisten los Subgerentes y Directores, en el cual se presentan y evalúan los informes, se aprueban los proyectos e iniciativas de las dependencias, se dictan las directrices para el manejo de los recursos asignados y actividades que permitan la correcta prestación del servicio.

La Dirección de Control interno, realiza el seguimiento y verificación a los diferentes planes de acción y los controles identificados en los mapas de riesgos, definidos en cada uno de los procesos y subprocesos.

Con el fortalecimiento institucional se está generando una cultura de autocontrol, que la podemos ver en la identificación del riesgo, la elaboración de los planes de acción y su cumplimiento. Los empleados cada vez más son consientes de su responsabilidad en el desarrollo de los procesos de la Empresa.

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

## DIFICULTADES

En cuanto al desarrollo del talento humano persisten debilidades relacionadas con la elaboración e implementación de los Planes de mejoramiento individual, por parte del Grupo de Gestión del Talento Humano y las áreas correspondientes.

## 2. SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN

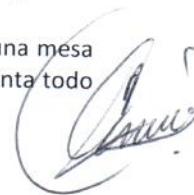
### AVANCES

Se cuenta con el Sistema de Administración Integral de Archivo "SAIA", el cual fue actualizado a la versión 2.0, que brinda nuevas aplicaciones y presta un mejor servicio en toda la gestión documental de la Empresa. También se ha difundido ampliamente la política cero papel, reduciendo las cantidades de copias en los oficios que se generan al interior y los que se envían al exterior.

A través de la Directiva de Gerencia 150 de 2013, se define la administración del Sistema Único de Información, se crea el cronograma de reportes y se asignan los responsables de la información; aumentando el nivel de confiabilidad en todo lo relacionado con el SUI ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

En cuanto al manejo de las Tablas de Retención Documental, ya se está dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 594 de 2000, se tiene un nuevo manual de gestión documental, difundido y aprobado mediante Directiva No. 218 de 2013.

Se cuenta con la Directiva 211 de 2013, por medio de la cual se establece uno de los lineamientos para la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad en la Información, política que reglamenta la gestión de acceso de los usuarios a los equipos de computo y a los sistemas de información de la Empresa. En la prestación del servicio de los sistemas tecnológicos al interior de la Empresa, se cuenta con una mesa de ayuda llamada "ServiceDesk", a través de ella se identifican oportunidades de mejora y se adelanta todo



lo relacionado con soporte técnico. Esta herramienta ha fortalecido los canales de comunicación entre el área de TI y las otras áreas de la Empresa.

La Empresa cuenta con el portal web [www.aguasyaguas.com.co](http://www.aguasyaguas.com.co), el cual proporciona información general y particular de la entidad. La página Web fue actualizada y modernizada para ofrecer nuevos y mejores servicios a los usuarios; puede destacarse la generación de facturas, pagos en línea entre otros servicios disponibles en tiempo real.

La Encuesta de percepción del Cliente para la vigencia 2012, fue socializada al interior de la Empresa y de este análisis se establecieron y conformaron las respectivas mesas de trabajo y se elaboraron los planes de mejoramiento que se encuentran en ejecución.

Finalmente, es necesario precisar que durante el segundo cuatrimestre del 2013 se ha difundido información empresarial a través de comunicaciones públicas enviadas a nuestros stakeholders, como el informe de avance de la estrategia corporativa "Hacia la Evolución Empresarial" presentado ante la junta directiva de la Empresa del mes de julio de 2013. Se han enviado informes trimestrales a la secretaría de Planeación Municipal evidenciando avance en el cumplimiento de las metas contenidas en el plan de desarrollo "Por una Pereira Mejor". De igual forma se presentó el informe de gestión 2012 y avances en las metas e indicadores 2013 ante el Concejo Municipal el 24 de junio de 2013.

Al interior de la Empresa se han realizado cinco foros con el gerente al cual fueron invitados el comité directivo, profesionales de todas las áreas, personal operativo, personal técnico y auxiliar, tecnólogos y personal del área comercial; en estos espacios el gerente habla de diferentes temáticas de la Empresa como los proyectos corporativos, desarrollo del plan estratégico, entre otros temas de interés general.

Se ha realizado la difusión de la comunicación pública, a través de los canales de comunicación internos como Infoaguas (revista corporativa en ambiente web), pantallas emergentes de los computadores, carrete de SAIA y carteleras.

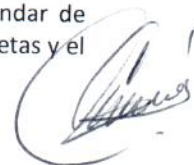
### 3. SUBSISTEMA DE CONTROL DE EVALUACIÓN

#### AVANCES

Se tiene caracterizado en el sistema integrado de calidad y gestión el subproceso de Evaluación Sistema de Control Interno, documentando sus principales procedimientos tales como Auditoría, Relación con Entes Externos, Control interno Contable y Sistema Único de Información.

Para dar cumplimiento al Plan Anual de Auditorías, se realizó el proceso de contratación de la auditoría de control interno con la firma ERNST & YOUNG, quien además de ejecutar las auditorías a los procesos misionales de la Empresa y al proceso de Gestión Jurídica por el sistema de Co-sourcing, como valor agregado apoyará el fortalecimiento del Sistema de Control Interno, a través de la capacitación y formación en mejores prácticas de auditoría a los auditores de Control interno.

El Sistema de Control Interno, es un modelo en crecimiento y fortalecimiento, sobre el cual es importante resaltar el compromiso de la Empresa con el cumplimiento de lo establecido en el Modelo Estándar de Control Interno MECI, para garantizar la efectividad en su gestión, alcanzando el cumplimiento de metas y el logro de los objetivos institucionales.



Durante el segundocuatrimestre del año se hanrealizado las siguientes auditorías:

- Auditoría Interna a la contratación vigencia 2012 y primer semestre de 2013
- Auditoría al subproceso de compras.

Se han recibido las auditorías de:

- Contraloría Municipal Auditoria Especial al Manejo y Estado de las Finanzas Públicas vigencia 2012, Auditoría Especial a los Estados Contables y la Auditoría Manejo de los Recursos Natulares.
- Gestión y Resultados, Estados Financieros BID, Revisoría Fiscal y Gestión Logística.

La Dirección de Control interno, apoyándose en las diferentes herramientas tecnológicas de la Empresa, realiza el seguimiento y evaluación de los planes de mejoramiento formulados por todas las áreas; de igual manera elabora los informes de ley que por la naturaleza de la Entidad se deben presentar.


#### DIFICULTADES

Se cuenta con herramientas que permiten la aplicación de controles, sin embargo este aspecto amerita fortalecimiento, particularmente en temas como el autocontrol y el manejo de riesgos.

Aunque se ha corregido parcialmente el problema con el sistema de información CognosMetrics Manager herramienta utilizada para el manejo y monitoreo de indicadores, aún se siguen presentando anomalías en la parametrización de los indicadores formulados en el Plan Estratégico.

#### ESTADO GENERAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A E.S.P, viene trabajando en el fortalecimiento del Sistema de Control Interno, con el propósito de convertirlo en una Herramienta Gerencial, 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