



INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO SEGUNDO CUATRIMESTRE (Estatuto anticorrupción Ley 1474 de 2011)

DIRECTOR CONTROL DE GESTIÓN: Alba Cristina Mosquera Álvarez

PERIODO EVALUADO: 01 de Mayo al 31 de Agosto de 2012

FECHA DE ELABORACIÓN: Agosto 31 de 2012

1. SUBSISTEMA DE CONTROL ESTRATÉGICO

AVANCES

La página WEB de la Organización está siendo modificada para terminar de dar cumplimiento a lo establecido en el Decreto 1151 del 14 de Abril de 2008 donde se establece la implementación de la estrategia gobierno en línea, la cual tiene avance en las fases I-II y III (De información, interacción, Transacción en línea) estando en Desarrollo las etapas IV y V (De transformación y democracia en línea), con esto se pretende contribuir a la transparencia de la información que debe garantizar la Empresa.

El modelo de operación de la Empresa se basa en procesos para lo que se definió un nuevo mapa, que para el cuatrimestre anterior estaba en revisión y que con la ayuda de todas las áreas de la Empresa se ha ido ajustando de acuerdo a las necesidades de operación de cada Macroproceso, procesos y subproceso.

En cuanto a la Gestión del riesgo se viene realizando un análisis cualitativo de los riesgos críticos y altos que afectan la continuidad del negocio, a los que se encuentra expuesta la Empresa, teniendo en cuenta sus causas y generando los planes de acción para su respectiva mitigación; para realizar monitoreo y evaluación a estos planes se instauraron los Comités de Calidad a través de la Directiva N° 130 del 19 de Junio de 2012, donde se analiza el avance de cada uno de los planes de acción y se toman decisiones para el avance de los mismos.

En cuanto al proceso de certificación por competencias laborales durante el segundo cuatrimestre del año se realiza la actualización del proceso en certificación de competencias laborales dirigidas a los evaluadores de competencias, se fortaleció el equipo evaluador de competencias con 8 personas más para quedar un grupo total 25 personas, de las cuales 10 han trabajado en los procesos durante el año en curso, durante el cuatrimestre se hizo énfasis en la Norma 280201151: Cumplir las prácticas de salud y seguridad en los ambientes de trabajo certificando 52 personas.

Para el tema del clima organizacional se aplicó la batería de Riesgo Psicosocial, emanada por el Ministerio de la Protección Social, la cual está integrada por 6 instrumentos: Consentimiento informado, ficha de datos generales, cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral



Forma A y Forma B, Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral, Cuestionario para la evaluación del estrés, del cual se consolidó un informe y se realizó un plan de acción que permitiera la reducción de los niveles de estrés del personal, ubicados en Riesgo muy Alto, Riesgo alto y Riesgo medio, según informe de resultados de la encuesta de Riesgo Psicosocial a través de jornadas de liberación de tensiones musculares y retroalimentación del análisis cuántico y capacitación en Trabajo en equipo y Actitud positiva.

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 donde asisten los Directores y subgerentes y que preside el Gerente, en el cual se evalúan los informes de las dependencias, los proyectos, las directrices para el manejo de los recursos asignados y las actividades que permitan la operación de la Empresa y la correcta prestación del servicio.

También se realizan las reuniones mensuales de Junta Directiva para realizar la rendición de cuentas y en la cual se informa el funcionamiento de la Empresa y se solicita las autorizaciones requeridas para poder Administrar los recursos y toma de decisiones.

Desde el mes de marzo del presente año se está llevando a cabo el proceso de Formulación del plan estratégico para el periodo 2012 – 2015 donde se está trabajando bajo la metodología de Balance score card y teniendo en cuenta las perspectivas financiera, procesos, clientes, ambiental, aprendizaje y crecimiento.

El proceso se inició con la construcción del mapa estratégico corporativo que incluye indicadores y metas corporativos, después con el desdoblamiento del mapa en las diferentes áreas, creación de indicadores, metas e iniciativas estratégicas y con la instauración de la reunión de análisis estratégico (RAE) para asegurar la ejecución de las iniciativas estratégicas.

En general se puede decir que se está generando una cultura de autocontrol mucho más sólido y las personas cada vez más son conscientes de su responsabilidad en el desarrollo de los procesos de la Empresa.

DIFICULTADES

El código de ética está siendo actualizado y no se pudo avanzar en el proceso de aprobación y divulgación entre los empleados y partes interesadas lo que pudo generar una desarticulación en la generación de cultura de conducta ética.

Con la nueva estructura del mapa de procesos, la administración del riesgo y la formulación del plan estratégico con sus respectivas iniciativas, se pudo concluir que la actual estructura organizacional se encuentra obsoleta y desalineada, para poder dar cumplimiento al desarrollo de los programas y proyectos que requiere la entidad, se debe modernizar.

Aunque se ha trabajado fuertemente en el tema de Administración del riesgo, aún no se cuenta con una política oficial de riesgos, ni con una metodología cuantitativa estandarizada.

2. SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN

AVANCES

Durante este periodo se realizo la división del área de Control de Gestión de la Empresa, la cual trabajaba de manera integral con el sistema de Calidad, esto con el fin de permitir mayor independencia y objetividad en los procesos de control y evaluación.

También se estableció el Comité de contratación y compras mediante la Directiva No.113 del 28 de mayo de 2012, que permite hacer un análisis juicioso de las necesidades de bienes y servicios que requieren las áreas para su correcta operación, también debe garantizar que las contrataciones y compras de la Empresa se realizan teniendo en cuenta los principios de transparencia, celeridad y pluralidad.

Para optimizar el control de la gestión también se han realizada cambios en las políticas de manejo de inventarios y bienes inmuebles de la Empresa.

Con la puesta en marcha del nuevo direccionamiento estratégico de la Empresa se establecieron indicadores de Gestión, resultados y operativos, para los indicadores que no se tenía línea base se generaron planes de acción para poder generar las metas del periodo 2012-2015.

En este periodo se ha logrado crear una mayor conciencia en la institución de la generación de acciones autónomas de mejora y de protección, lo que ha permitido un mejor grado de madurez del sistema Integrado de calidad y control.

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.

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, señaletica, 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.

En la actualidad se está trabajando en la actualización de la directiva de comunicación, para que este alineado al nuevo plan estratégico.

DIFICULTADES

Con la actualización del mapa de procesos, se han generados nuevos subprocesos que requieren ser documentados y estandarizados, labor que aún no tiene avance en su ejecución.

Se han tenido dificultades con la implementación de la ley general de archivos, ya que las tablas de retención documental no han sido aprobadas por parte de la Administración municipal de Pereira, adicionalmente se requiere mayor diligencia por parte de la Empresa, se espera que para el siguiente cuatrimestre ya se cuente con un avance importante teniendo en cuenta que la gerencia ya dio directrices para su ejecución.

No se cuenta con un plan estratégico corporativo para la gestión de las comunicaciones corporativo, que contengan los planes de contingencia para el manejo de la información interna y externa.

3. SUBSISTEMA DE CONTROL DE EVALUACIÓN

AVANCES

El programa anual de auditorías fue aprobado el día 01 de febrero de 2012, el cual tiene como objetivo general verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en las diferentes Normas de Gestión adoptadas por la Empresa, así como en los diferentes documentos que hacen parte del Sistema Integrado de Calidad y Control, evaluando los logros de las metas fijadas en el plan operativo y programas trazadas por la Empresa, para que de esta manera se pueda concluir sobre su Gestión, hasta la fecha se cuenta con un avance del 43%.

Se están realizando seguimientos permanentes a los planes de acción de riegos y a la ejecución de planes de mejoramiento resultantes de auditorías internas y externas.

Durante el segundo cuatrimestre del año se ha atendido una auditoría por parte de la Contraloría Municipal “Auditoría especial al subproyecto ríos de agua pura” la cual se encuentra en ejecución, y se dio término a las cuatro auditorías que se habían realizado en el primer cuatrimestre, adicionalmente se elaboró el plan de mejoramiento de la auditoría regular el cual se encuentra para aprobación.

Se realizó una evaluación del sistema de Control Interno Empresarial y Gestión de TIC’S por parte de la firma Ernst & Young, de la cual se generó un plan de acción que se encuentra en ejecución.

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 del 28 de Mayo de 2008.

DIFICULTADES

La Empresa no cuenta con planes de mejoramiento individual, situación que se tiene previsto corregir con la ejecución de una iniciativa estratégica enmarcada dentro del plan estratégico 2012-2015 y que tiene fecha de inicio el año 2013.

Durante el periodo se tuvo problemas con el sistema de información Cognos Metrics Manager herramienta utilizada para el manejo y monitoreo de indicadores, lo que conllevó a tener que calcular y analizar de manera manual los indicadores.

- **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 1000:2010, para la efectividad en su gestión, cumplimiento de metas y logro de objetivos institucionales.

ALBA CRISTINA MOSQUERA ALVAREZ
Directora Control de Gestión.