

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

DIRECTOR DE CONTROL INTERNO :
Alba Cristina Mosquera Álvarez

PERIODO EVALUADO:
01 de Septiembre al 31 de Diciembre de 2012

FECHA DE ELABORACIÓN:
Diciembre 31 de 2012

1. SUBSISTEMA DE CONTROL ESTRATÉGICO

AVANCES

Se implementó el Plan Estratégico 2012 – 2015 “Hacia la Evolución Empresarial”, debidamente aprobado y adoptado mediante directiva de Junta Directiva No. 007-2012, contiene una Misión, Visión, Valores Corporativos, Lineamientos Estratégicos, Objetivos, indicadores y Proyectos Corporativos, claramente definidos. Con este plan como marco, cada Subgerencia y Dirección de acuerdo a sus competencias, elaboró el desdoblamiento de la estrategia.

Como resumen del direccionamiento estratégico tenemos:

- 20 objetivos corporativos
- 13 Objetivos de las áreas
- 3 Proyectos mandatorios
- 23 Proyectos corporativos
- 21 Proyectos de desdoblamiento.
- 33 Indicadores corporativos.

Cabe destacar la actualización y fortalecimiento de los componentes Administración de Riesgos y Modelo de Operación por Procesos, los cuales han sido fundamentales para instituir las bases del Control Interno. Se adopta un nuevo mapa de procesos mediante Directiva de Gerencia 214 del 19 de septiembre.

Se cuenta con procesos caracterizados, los cuales fueron revisados y ajustados en la vigencia 2012. La Gerencia instruye sobre los lineamientos para el seguimiento al desarrollo de los proyectos corporativos, actividad en donde participan los líderes de los procesos y todos los empleados.

En cuanto a la Gestión del riesgo en el año 2012, se generaron ajustes a los mapas de riesgos, de igual forma 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 se continúan con los Comités de Calidad, donde se analiza el avance de cada uno de los planes de acción y se toman decisiones para el mejoramiento de los mismos.



El código de ética fue actualizado y aprobado por la Junta Directiva mediante Directiva No. 004-2012, difundido y socializado, en el cual se establecen los principios y valores de la Empresa.

A pesar que la página WEB de la Organización ha sido modificada para dar cumplimiento a lo establecido en el Decreto 1151 del 14 de Abril de 2008 donde se reglamenta 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), es de anotar que su avance en este cuatrimestre no ha sido el óptimo debido a los problemas presentados en la contratación para la modernización de la página.

En cuanto al proceso de certificación por competencias laborales durante el tercer cuatrimestre del año se realizó la certificación en competencias laborales en las Normas 28020115, 280201030 y 280201034 de 31 empleados.

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.

También se realizan las reuniones mensuales de Junta Directiva para la rendición de cuentas, en la cual se informa el funcionamiento de la Empresa, se solicita las autorizaciones requeridas para la administración de los recursos y se analizan la formulación de políticas empresariales.

Con el fortalecimiento institucional se está generando una cultura 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.

DIFICULTADES

Se sigue presentando debilidad en la elaboración e implementación de los Planes de mejoramiento individual, por parte del Grupo de Gestión del Talento Humano y las áreas correspondientes.

Se identifica la falta de coordinación entre áreas en todas las etapas de la gestión administrativa.

Aunque se ha trabajado fuertemente en el tema de administración del riesgo, aún no se cuenta con un sistema de gestión del riesgo formulado, una política para el tratamiento de los riesgos, ni con una metodología cuantitativa estandarizada, que permita su identificación, al igual que la formulación de controles adecuados. Los mapas fueron revisados y ajustados en forma cualitativa.



Con la nueva estructura del mapa de procesos, la administración del riesgo y la formulación del plan estratégico, 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.

2. SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN

AVANCES

De acuerdo a la modernización empresarial, se está dando un proceso de actualización de políticas, procedimientos, controles, indicadores y procedimientos documentados.

Se continúa con la puesta en marcha del nuevo direccionamiento estratégico, por lo cual se establecieron indicadores de Gestión, de resultados y operativos. Para los indicadores que no tienen línea base, se generó un plan de acción para su construcción.

Se ha dado cumplimiento a la Ley 1474 del 12 de Julio de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Se adoptó y socializó lo establecido en el Decreto 0019 del 10 de Enero de 2012, por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Se están definiendo las políticas de operación de cada proceso, las cuales junto con los procedimientos establecidos, dan soporte a la gestión institucional, el manual de calidad en el sistema de calidad es de fácil consulta por parte de los empleados. Estas herramientas se revisan y actualizan de acuerdo con la necesidad de la gestión institucional, y se difunden a todos los empleados.

En el ejercicio de la actualización empresarial realizada durante el primer semestre del año 2012, se incorporaron los ajustes generados por las novedades estructurales, respecto de las funciones y responsabilidades de los Subgerentes, Directores y la Secretaría General.

Con base al diagnóstico elaborado en el primer semestre por el Comité de Gerencia y teniendo en cuenta el plan estratégico adoptado para la vigencia 2012 – 2015 y sus indicadores, se proyecta el seguimiento a través de las reuniones de análisis estratégico RAE.

Se tienen en cuenta los lineamientos de la política antitrámites, y se trabaja en fortalecer la consolidación de la información proveniente de la ciudadanía y partes interesadas para la visualización de las necesidades y priorización en la prestación del servicio. Un ejercicio importante en este sentido, se da en la audiencia de rendición de cuentas, siendo de todas formas este un tema que amerita fortalecimiento en la gestión institucional.

En el tema de información, la Empresa cuenta con canales virtuales como chat corporativo y página Web: para la vigencia a 2012, se ha estado optimizando el portal Web.



Se cuenta igualmente con una nueva política de comunicaciones con los elementos propios del manejo de la información institucional, enmarcada en la Directiva de Gerencia No.203 del 10 de septiembre de 2012. Entre otros aspectos, se tienen establecidos diversos medios de comunicación interna y externa.

Con el uso de las diferentes herramientas con que cuenta la empresa para la comunicación hacia las partes interesadas, se proporciona la información debidamente actualizada. El área de atención al cliente facilita la información personalizada de nuestros servicios. De igual manera, la rendición de cuentas constituye un espacio importante para la participación de la ciudadanía en la gestión empresarial.

DIFICULTADES

Se encuentran pendientes de actualizar algunos procedimientos para ajustarlos a los subprocesos generados con la actualización del mapa de procesos.

Se continúa presentando 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, es de anotar que este proceso ya se inició.

3. SUBSISTEMA DE CONTROL DE EVALUACIÓN

AVANCES

Las actividades de control se realizan con base en la programación anual, en la cual incluye auditorías combinadas de control interno y calidad, con el fin de dar cumplimiento al plan anual de auditoría. Con base en los informes de estas auditorías, los procesos generan sus planes de mejoramiento, a partir de los cuales ejecutan acciones que encaminan a la mejora continua en la gestión.

Los planes de mejoramiento suscritos en la empresa, se elaboran como respuesta a las observaciones de los organismos de control y auditorías externas, adicionalmente es prioritario el seguimiento y cumplimiento de las metas propuestas verificando su efectividad.

El Sistema de Control Interno, es un modelo en crecimiento y fortalecimiento, sobre el cual es importante resaltar el compromiso de la Empresa hacia el cumplimiento con lo establecido en el Modelo Estándar de Control Interno MECI, lo cual da a la Entidad soporte para una buena integración, adecuado manejo, control de los elementos y de los requisitos del modelo para la efectividad en su gestión, alcanzando el cumplimiento de metas y logro de objetivos institucionales.

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 de Gestión de Calidad, evaluando los logros de las metas fijadas en el plan operativo y



programas trazados por la Empresa, para que de esta manera se pueda concluir sobre su Gestión, con corte a noviembre 30 se cuenta con un avance del 90%.

Durante el tercer cuatrimestre del año se han atendido las siguientes auditorías por parte de la Contraloría Municipal: Auditoría Comisión Especial Proyecto Nueva Sede de Operaciones (estado informe final sin plan de mejora), Auditoría Especial al Manejo de los Bienes Inmuebles de la Empresa (plan de mejora para aprobación por parte de la Contraloría), se encuentran en proceso Auditoría Especial Proyecto Todos por el Pacífico y Auditoría Especial al Cumplimiento del Plan de Desarrollo 2008-2011, Pereira Región de Oportunidades.

Está el proceso de cierre las auditorías internas a los subprocesos de presupuesto, facturación, costos, Tesorería, gestión contable y tributaria, distribución, contratación.

Con base en la evaluación del grado de madurez del sistema de Control Interno y las brechas tecnológicas por parte de la firma Ernst & Young, 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 y el corregimiento de Puerto Caldas, 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

Se percibe debilidad en la elaboración de los planes de mejoramiento basados en la auto-evaluación de la gestión.

Se cuenta con herramientas que permiten la aplicación de controles, sin embargo este aspecto amerita fortalecimiento, particularmente en temas como los indicadores, formulación de proyectos e identificación y manejo de riesgos.

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**

En cumplimiento de la Ley 1474 de 2011 en su artículo 9, se presenta la evaluación parcial del sistema de control interno con corte al 30 de diciembre de 2012.



La Directora de Control Interno 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 ÁLVAREZ
Directora de Control Interno