

INFORME CUATRIMESTRAL – LEY 1474 DE 2011
EMPRESA MUNICIPAL DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE FUNZA

MODULO DE PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO

Avances

Para la rendición del informe de Control Interno cuatrimestral se inicia de acuerdo a los parámetros establecidos en el Decreto 943 de Mayo 21 de 2014 "Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno -MECI-.

- Se presento el informe de control interno al DAFP, dentro de los tiempos establecidos.



CERTIFICADO DE RECEPCION DE INFORMACION

La Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, certifica que el Representante Legal de la Entidad relacionada a continuación, presentó electrónicamente la Encuesta de MECI VIGENCIA 2014.

Dicha información fue gestionada, elaborada y presentada en las fechas establecidas a través del Aplicativo MECI de acuerdo a la Circular No.100-01 de 2015 del Departamento Administrativo de la Función Pública.

Entidad : E.S.P. EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO -FUNZA
Representante Legal : CARLOS DAVID BERNAL MONTEALEGRE
Jefe de Control Interno: ORLANDO NIÑO AMAYA
Radicado Informe Ejecutivo No:891
Fecha de Reporte:13/02/2015 02:24:36 p.m.

En constancia firma,

MARÍA DEL PILAR GARCÍA GONZÁLEZ
Directora de Control Interno y Racionalización de Trámites

Se realiza seguimiento al Mapa de Riesgos levantado para la EMAAF ESP utilizando la guía del DAFP, el cual se realiza identificando, analizando y valorando los riesgos en cada uno de los procesos de la Empresa a los cuales se les realiza seguimiento dando como conclusiones:

PROCESO DE ALCANTARILLADO

- El riesgo de inundaciones no se materializo, sin embargo la evaluación se continua como alta debido a que no se pueden dejar de realizar los controles de mantenimientos y así poder evitar el riesgo.
- Los demás riesgos de daños en la red y equipos mecánicos no se presentaron daños debido al estricto cumplimiento que se vienen dando a los cronogramas de mantenimiento preventivos que se vienen realizando.

PROCESO DE ACUEDUCTO

- El seguimiento que se realiza se evidencia que a pesar de los daños ocurridos no fueron de gran consideración por cuanto funciono la sectorización de redes y las reparaciones se realizaron sin contratiempos para la mayoría de los usuarios lo que demuestra que las redes instaladas del proceso de acueducto funciona adecuadamente
- En cuanto a los riesgos de distribución y contaminación se mantienen controlados dando cumplimiento a los programas de mantenimiento de acuerdo a lo establecido.

PROCESO DE ASEO BARRIDO Y RECOLECCIÓN

- Los riesgos de estos procesos están en una evaluación moderada se cumple con los controles de dotación, información a los usuarios y cronogramas de mantenimientos de equipos.

PROCESO DE ARCHIVO

- El riesgo de este proceso se mantiene controlado con la capacitación del personal por parte del dueño del proceso por tal razón continua en zona de riesgo baja.

PROCESO DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN

- Los riesgos de este proceso se controlan con la lista de chequeo para las órdenes y se estableció el seguimiento de pagos en el programa de Sysman lo cual nos garantiza que el riesgo se mantenga controlado.

PROCESO DE CONTABILIDAD

- Los riesgos de este proceso se encuentran en una zona moderada los cuales indica que se tienen debidamente controlados se evidencia que las acciones tomadas son efectivas.

PROCESO DE CONTROL INTERNO

- Los riesgos no se materializaron por el contrario se encuentran controlados se presentó la evaluación independiente, se presentaron los indicadores, se realizó charla sobre la nueva metodología de MECI y se dio cumplimiento al programa de auditorías internas, lo que indica que los controles establecidos son efectivos.

PROCESO DE FACTURACIÓN

- El seguimiento que se hace de este proceso se evidencia que se da cumplimiento al cronograma de facturación, el responsable del diseño del reverso de la factura paso al área de calidad el cual está cumpliendo en los tiempos estimados, se ha realizado seguimiento a la toma de lectura lo que nos demuestra que se está cumpliendo con la efectividad en la toma de lecturas lo que indica que los riesgos están controlados.

PROCESO DE RECAUDO

- Se evidencia que se están tomando los controles de conciliaciones diarias el registro se evidencia en el sistema del responsable del proceso.

PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO

- Los riesgos de este proceso se encuentran controlados el sistema arroja las PQR abiertas y cerradas, se da cumplimiento a las respuestas dentro de los tiempos estipulados, se evidencia que los funcionarios que atienden usuarios han sido capacitados en el conocimiento de su proceso y son competentes para la realización de las actividades del mismo.

PROCESO DE TALENTO HUMANO

- Los riesgos de este proceso se evidencia que los controles son efectivos el personal ingresa de acuerdo al perfil establecido en el manual de funciones y las novedades de personal son presentadas a más tardar el 25 de cada mes lo que da tiempo para realizar y revisar nómina.

PROCESO DE ALMACEN

- Los controles establecidos en los riesgos de almacenamiento han sido efectivos, sin embargo debe implementar un manual de manejo de almacén con el fin de tener una herramienta guía.

PROCESO JURIDICO

- Los controles establecidos en este proceso con el fin de evitar que no se dé respuesta a las peticiones de los usuarios en los tiempos establecidos han sido efectivos.

PROCESO DE POTABILIZACIÓN

- En este proceso se evidencia que se vienen cumpliendo los controles establecidos con el fin de mitigar los riesgos los cuales han sido efectivos, se cumplen con los cronogramas establecidos y los indicadores de riesgo de potabilización.

PROCESO DE PRESUPUESTO Y TESORERIA

- Frente a este proceso se tomaron medidas como las de realizar conciliaciones trimestrales entre presupuesto y tesorería, los arqueos bimensuales realizados a la caja menor como acciones de control de estos riesgos.

PROCESO DE SISTEMAS INFORMATICOS

- Se hace seguimiento a los controles establecidos para los riesgos de sistemas como backup en línea de la información vital de la entidad, el cual se encuentra contratado y los mantenimientos realizados de acuerdo a la programación establecida.

DIFICULTADES

- Se implementó de la nueva estructura del Modelo Estándar de Control Interno –MECI-, de acuerdo al Decreto 943 de Mayo 21 de 2014 es una labor que contó con el apoyo de la Gerencia pero se necesita capacitación en general a los diferentes funcionarios de la empresa.
- Se presentaron debilidades en la identificación adecuada de riesgos en algunos procesos, por lo cual es recomendable fortalecer las actividades asociadas a la formulación de los mapas de riesgos por proceso.

MODULO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTOS

AVANCES

Entre las políticas estratégicas de la administración de la EMAAF ESP se encuentra la de mantener la certificación ISO 9001:2008 y NTCGP1000:2009, por tal razón se programó el seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad por parte de ICONTEC, el cual se llevará a cabo en el mes de Septiembre de 2015.

El componente de “**Indicadores**” se analizan de los diferentes procesos con el fin que el aporte a la toma de decisiones sea de la mejor manera y aprovechamiento de los recursos para satisfacer las necesidades de los usuarios de la empresa teniendo como resultado:

a. Ejecución en inversión

Se ha cumplido con las metas establecidas de acuerdo al plan de presupuesto y plan de acción de la empresa.

b. Cumplimiento Indicadores de Gestión

Los indicadores de los diferentes procesos de la empresa se cumplen, a la fecha se evidencia que las metas que no se han cumplido por falta de presupuesto ya que deben realizarse mediante convenios interinstitucionales con el Municipio los cuales están para ejecución antes de terminar con el plan de desarrollo Municipal.

3.2 PROCESO PROYECTOS

a. Oportunidad ejecución de proyectos

La ejecución de los diferentes proyectos planeados para la vigencia se llevó a cabo sin contratiempos en lo que respecta a los proyectos de plan de acción proyectados por la Empresa.

b. Cumplimiento Presupuesto Proyectos

El presupuesto de los diferentes proyectos se cumple de acuerdo a las programaciones realizadas.

c. Cobertura de Proyectos

Los proyectos cumplen con el objeto para lo cual fueron planeados.

d. PSMV

Se viene adelantando el cronograma de trabajo de acuerdo a lo concertado con la CAR, se adelantan las visitas de seguimiento a industriales en base a la resolución interna No. 085 de 2013, dentro de las actividades pendientes se encuentra la actualización del plan maestro de acueducto y alcantarillado, la operación de la planta se viene realizando por parte de la EMAAF E.S.P. quien fue delegada por la administración municipal.

e. PGIRS

Se adelanta de manera concertada con la CAR de acuerdo al cronograma establecido, dentro de las actividades que se encuentran pendientes están la de crear la condecoración sello verde a industriales, la elegir lugar para la realización del aprovechamiento de residuos sólidos, cuantificar la producción de residuos sólidos en el área rural y establecer y mantener los puntos para la disposición de residuos especiales.

f. PUAEA

Se está adelantando de acuerdo con el cronograma y matriz concertada con la CAR.

3.3 PROCESO POTABILIZACIÓN

a. Quejas por Calidad del Agua

La meta del indicador se cumple satisfactoriamente, no se presentaron quejas por la calidad de agua en este periodo y se vienen adelantando los programas de mantenimiento de acuerdo a lo establecido.

b. Abastecimiento

La Empresa cuenta con tres pozos profundos ubicados en el barrio la Aurora, Tienda Nueva, el de la Planta principal en el barrio el centro y el agua en bloque que se adquiere del acueducto de Bogotá.

c. Índice de Calidad de Agua (Iraba)

El índice de Riesgo Municipal por Abastecimiento de agua durante la vigencia del primer trimestre de 2015 su comportamiento fue del 1.5%, según la Resolución 2115/2007 es sin riesgo, la continuidad del suministro es de 24 horas, el laboratorio está dotado requerido según el nivel de complejidad del municipio, los operadores cuentan con sus certificaciones en competencias laborales.

d. Costo promedio de potabilización

El costo promedio de producción para el primer trimestre de 2015 es de \$706.50 pesos, El costo aunque se encuentra en el rango del indicador presento picos debido a los daños eléctricos y mantenimiento del pozo de Tienda Nueva ocasionando un mayor consumo de agua en bloque ocasionando incrementos en el costo de producción.

e. Agua No contabilizada

Para el primer trimestre de 2015, el promedio de agua no contabilizada fue del 22.55 m3.

f. Autosuficiencia Hídrica

La autosuficiencia hídrica para el primer trimestre de 2015 se promedió en 65.52% la meta que se encuentra establecida es del 70% lo que indica que estamos en un 4.48% por debajo, se contrató un estudio de nuevas fuentes alternas de agua que sirve para proyectar la Empresa a 30 años.

3.4 RESULTADOS DE CALIDAD DE AGUA

El resultado de calidad del agua para la vigencia del primer trimestre de 2015 según los análisis realizados en el laboratorio de la EMAAF y la Universidad Nacional IRCA es igual a 0.12 la cual nos indica que se encuentra dentro del rango permitido el cual es menor de 5.

3.5 PROCESO FACTURACIÓN Y RECAUDO

a. Índice de Reclamación Comercial

El indicador se divide por servicios la reclamación comercial por acueducto presenta un indicador promedio de 0.43% para el primer trimestre de 2015, los servicios de aseo y acueducto no presentan reclamaciones, las reclamaciones en el servicio de acueducto se presentaron debido a que se realizaron cambio de medidores que presentaban varios periodos detenidos al cambiar el consumo los usuarios realizaban la reclamación por alto consumo, sin embargo el indicador se encuentra dentro del rango o meta establecida.

b. Recaudo por consumo

El promedio del recaudo para el primer trimestre de 2015 fue del 88.36% dando cumplimiento con la meta establecida para este indicador.

3.6 PROCESO DE ATENCIÓN A USUARIOS

a. Índice de Satisfacción del Cliente

El indicador cumple en la encuesta realizada los usuarios dan un nivel de satisfacción del 87% promedio de los servicios prestados por la empresa.

b. Índice de atención quejas

El indicador cumple con la meta establecida en los diferentes servicios que presta la Empresa, se presentan PQR pero se da respuesta en los tiempos establecidos.

3.7 PROCESO DE ACUEDUCTO

a. Continuidad del Servicio de Acueducto

Este indicador cumple al para el primer trimestre de 2015, muestra un avance del 100 % se han presentado daños y cambios de válvulas pero se realizan sin afectación a al servicio.

b. Presión en la Red

La presión en la red para este periodo con corte a Junio se encuentra en un promedio de 85.33% la meta está en un 95% lo que indica que no se cumple, se proyectó contratar el plan maestro de acueducto y alcantarillado con el fin de proyectar técnicamente la empresa y dar solución a las presiones.

c. Disponibilidad de Redes de Acueducto

La disponibilidad de red de acueducto fue de 0.01 % durante el primer trimestre de 2015, esto se debe al cambio de válvulas para mejorar la sectorización lo que deja resolver los daños ocasionados en la red sin perjudicar el usuario y los mantenimientos que se vienen adelantando hacen parte de un ejercicio de programado por el cual los daños han disminuido.

d. Índice de Micro medición real

El indicador para el primer trimestre de 2015 indico 96.9%, con una meta establecida del 98% lo que indica que no se está cumpliendo la meta establecida dentro de las actividades planteadas en el plan de acción se encuentra la realización del programa de micro medición para mejorar el indicador.

3.8 PROCESO DE ALCANTARILLADO

e. Índice de Reclamación Operativa

El indicador para el primer trimestre de 2015 da como resultado 0.01% de promedio en lo encontrándose dentro de los rangos de la meta que es del 1%, las reclamaciones se atienden en los tiempos estipulados y se está al día con el cronograma de mantenimiento realizado con el Vaccon.

f. Cumplimiento de Cobertura Alcantarillado

Comportamiento que presento durante este periodo es del 99,65%, se encuentra en proceso el alcantarillado de la zona industrial del cual se realizaron estudios para posterior proyección del alcantarillado como lo contempla el Plan de Desarrollo Municipal y Plan de Acción de la EMMAF.

k. Índice de Cobertura Nominal Alcantarillado.

Este indicador da el 100% debido a que el número de usuarios del Municipio es mayor al número de predios.

l. Rezago de Cobertura Alcantarillado frente Acueducto.

El indicador para el primer trimestre de 2015 dio un promedio de 1.7%, la meta establecida es del 2% lo que indica que se cumple aunque las redes de

acueducto superan las de alcantarillado.

m. Índice de disponibilidad de la Red.

En la red no se presentaron daños que interfirieran en la continuidad del servicio por lo tanto el indicador se encuentra en 100%.

3.9 PROCESO DE ASEO

a. Índice de reclamos Operativos

Los reclamos de los usuarios acerca de las actividades operativas que presta la empresa son bajos, cumple con el indicador

b. Índice de continuidad de Recolección

El indicador es del 100% se cumplió satisfactoriamente porque en ningún momento se dejó de prestar el servicio, se realizan cambios en las rutas de recolección con el fin de lograr mejorar el servicio.

c. Índice de continuidad de Barrido y Limpieza

Se prestó el servicio de barrido el indicador es del 100%, se realizan las labores de acuerdo a lo establecido en los planos de rutas en el periodo se evidencia que el servicio no se ha dejado de prestar.

3.10 PROCESO DE EVALUACIÓN AL SISTEMA

a. Cumplimiento de Auditorías Internas

Las auditorías internas se cumplen de acuerdo al programa de auditorías establecido para el periodo.

El componente de “**Información**” en relación con los mecanismos de recepción, registro y atención de sugerencias de las PQR por parte de los usuarios la Empresa continua realizando actividades con el fin de brindar un excelente servicio.

El componente “**Comunicación Pública**” la Empresa cuenta con estrategias comunicacionales implementadas a través de diferentes medios como:

- Tramites en línea, instructivos a los usuarios, videos tutoriales, videos sugeridos o recomendados, TAGS de servicios acueducto, alcantarillado, aseo y ambientales, información circulante, redes sociales etc.
- La Empresa cuenta con los siguientes canales de comunicación interna: Intranet, chats, comunicaciones impresas y audiovisuales, carteleras, y correo electrónico, entre otros.

- Se continúan fortaleciendo los canales de Información virtual, presencial, telefónica y escrita como mecanismos para la recepción, registro, sugerencias, recomendaciones, peticiones, quejas y reclamos por parte de los usuarios frente al proceso de atención al usuario.
- La EMAAF cuenta con canales de interacción ciudadana tales como: Presencial (sede principal, CAE y en las ferias del servicio que se realizan por sectores para dar tramites a las necesidades de los usuarios), telefónico (a través de líneas de atención exclusivas que operan las 24 horas), virtual a través de nuestra página web y escrita a través de ventanillas.

DIFICULTADES

Para el elemento “Indicadores” a pesar que se adelantan en el aplicativo de Sysman, se dificulta la presentación de informes en tiempo real debido a que los cierres no se realizan a tiempo y el análisis de la información reportada no son lo suficientemente ilustrativos.

En el componente “Información” se deben tomar acciones para continuar fortaleciendo la atención de los usuarios vía telefónica debido a que parte de los encuestados manifestaron que no es fácil comunicarse con la Empresa por este medio.

MODULO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

AVANCES

En el componente “**Identificación de fuentes externas e internas**” se tienen establecidos los mecanismos para identificar las fuentes externas como PQR las cuales son recepcionadas en el área de atención al usuario y enviadas a cada una de las áreas para dar respuesta oportuna a las solicitudes realizadas por los usuarios, en cuanto a las fuentes internas la empresa se encuentra certificada por ICONTEC en sistema de gestión de calidad, el cual se encuentra debidamente documentado facilitando el funcionamiento y gestión de la Empresa.

Se cuenta con las tablas de retención documental de acuerdo a la Ley 594 de 2000, y se estableció la política de comunicaciones la cual quedo así:

POLÍTICA DE COMUNICACIÓN

1. INTRODUCCIÓN

La Política de Comunicación responde al proceso de construcción de una identidad corporativa de la EMMAF ESP y a la necesidad de establecer un marco de referencia que facilite la gestión empresarial y las relaciones entre la Empresa, así como la interacción y el diálogo externo, con partes interesadas, y con el cliente interno. Con esta política la EMAAF ESP, adopta un enfoque estratégico de la comunicación, en el sentido de comprometerse con un desarrollo coherente de los procesos de comunicación y el reconocimiento a los diferentes interlocutores como parte de un sistema de relaciones.

2. JUSTIFICACIÓN

Las políticas de administración modernas obligan a las entidades en este caso la EMAAF ESP, a intensificar en los procesos y con el ánimo de establecer interacciones sociales, políticas, económicas y culturales, ameritan definir un marco de actuación que permita construir identidad corporativa, facilitar los procesos empresariales y gestionar las relaciones con todas las partes interesadas de manera adecuada.

3. MARCO DE REFERENCIA JURÍDICO

En la EMAAF ESP, se reconocen, respetan, acogen y aplican los marcos legales y normatividad aplicable en materia de comunicación, así como lo que se establezca de manera interna que resulte pertinente.

4. MARCO DE REFERENCIA CONCEPTUAL

La Política de Comunicación se enmarca en los siguientes conceptos:

4.1 Interlocutores: *Son aquellos grupos o personas con quienes la EMAAF ESP sostiene procesos de comunicación, bien sea de carácter interno o externo y partes interesadas.*

4.2 Procesos de comunicación: *Acciones encaminadas a permitir el diálogo, para desarrollar la gestión de la empresa encaminadas a cumplir con los procesos misionales de comunicación con los usuarios y de carácter gerencial y de apoyo en los procesos internos que conllevan a cumplir con los objetivos empresariales establecidos*

4.3 Identidad corporativa: *Es la expresión de la personalidad de la EMAAF ESP, establecida dentro de un marco de referencia y una imagen propia que se comunica de manera transversal de una forma colectiva en todos los procesos establecidos.*

ALCANCE la EMMAF ESP, asume la comunicación como una gestión estratégica orientada a mantener y mejorar su imagen como empresa líder en la prestación de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en la sabana occidente del departamento de Cundinamarca y establecer una opinión de excelencia en todos los clientes y usuarios.

CRITERIOS DE APLICACIÓN

- **Consistencia:** *Desarrollar una actuación individual y colectiva coherente con la prestación de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, procesos misionales de la EMAAF ESP.*
- **Reconocimiento:** *Identificar las diferencias, intereses y expectativas de todas las partes interesadas.*

- **Innovación:** mejoramiento y aplicabilidad permanente de los mismos de nuevas prácticas y medios de comunicación que permitan innovar de manera óptima y vanguardista actualizando y mejorando los procesos y relaciones entre la EMAAF ESP y las partes interesadas.

MARCO DE ACTUACIÓN

La EMAAF ESP establece un área responsable de desarrollar la Política de Comunicación, la cual debe planear la gestión de la comunicación mediante el uso de las herramientas adecuadas para el logro de una gestión de la comunicación transversal a todos los procesos establecidos de comunicación de acuerdo con la naturaleza de la Empresa

La EMAAF ESP comunica periódicamente el estado de cumplimiento de los compromisos asumidos con la normatividad aplicable y los entes de control, así como con todas las partes interesadas según su naturaleza empresarial y la creación de mecanismos para una realimentación de acciones que permitan verificar la eficacia de la gestión de la comunicación.

Las actuaciones de los trabajadores deberán contribuir a crear una imagen favorable a los intereses de la EMAAF ESP, velar por la preservación de la imagen de la Empresa y ser conscientes y responsables de su papel, como funcionarios de la misma a la hora de comunicar una identidad que corresponda con el interés de la organización.

“El Sistema de Información y Comunicación” este se encuentra organizado, sistematizado se cuenta con mecanismos de consulta y medios de acceso a la información a través de la página web de la empresa la cual se actualiza constantemente.

DIFICULTADES

Dentro de las quejas de los usuarios se evidencia que a pesar de instalar una línea única para atención al usuario se continúa con este descontento por parte de los mismos.

ESTADO GENERAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

El sistema de Control Interno se implementó de acuerdo a lo establecido en el Decreto 943 de Mayo 21 de 2014, el cual se inicia una etapa de seguimiento y mejoramiento continuo armonizado con el sistema de gestión de calidad de la empresa y siguiendo las recomendaciones por el DAFP, luego de la evaluación presentada.

RECOMENDACIONES

A partir del instrumento de evaluación utilizado por la Oficina de Control Interno y conforme a las funciones establecidas en la ley, se presentan las siguientes recomendaciones:

- Establecer programas de sensibilización buscando en los servidores de la EMAAF E.S.P., una cultura de autocontrol.
- Dar continuidad a la política de mejoramiento continuo y lograr que la empresa continúe cumpliendo con su política de calidad en la prestación de los servicios públicos mejorando la calidad de vida de sus usuarios.
- A partir de política de “Fortalecimiento del sistema de Control Interno” dentro del marco de Sistema Integrado de Gestión, se recomienda formular estrategias con el fin de generar mejoras en el conocimiento, interiorización y apropiación del Sistema de Control Interno en la Empresa y producir impactos positivos a los grupos de interés.
- Finalmente, se recomienda fortalecer el mecanismo de seguimiento a los proyectos incluidos en el Plan de Desarrollo Municipal “2012 – 2015”, con el propósito esencial de contribuir en el logro de los objetivos y metas previstas en la ejecución de los proyectos en mejora de la prestación de los servicios y contribuir con la protección ambiental.

Diligenciado por:	ORLANDO NIÑO AMAYA Jefe de Control Interno	Fecha:	13/05/2015 16:00 pm
Revisado por:	CARLOS DAVID BERNAL M. Gerente EMAAF ESP	Fecha:	
Aprobado por:	CARLOS DAVID BERNAL M. Gerente EMAAF ESP	Fecha:	