

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 presentó el programa las auditorías del CONTROL INTERNO y S.G.C. vigencia 2015, bajo los lineamientos generales legales para empresas Industriales y Comerciales del Estado y Sistema de Gestión de Calidad, bajo los lineamientos de las normas ISO 9001:2008 y NTCGP1000:2009

PLAN DE ACCIÓN 2015

Se realizó el seguimiento al Plan de Acción de la EMAAF ESP, 2015 con corte a 30 de Junio del año en curso, el cual no arroja ninguna alarma los avances de las metas se encuentran dentro de los términos estipulados arrojando un avance del 45%.

MAPA DE RIESGOS

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 los cuales se adelantaron de acuerdo a la planeación prevista

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 el de backup el cual se encuentra contratado y los mantenimientos realizados de acuerdo a la programación establecida.

DIFICULTADES

- Se cumplió con la implementación de la nueva estructura del Modelo Estándar de Control Interno –MECI-, de acuerdo al Decreto 943 de Mayo 21 de 2014, para este periodo se debe se necesita capacitar en general a los diferentes funcionarios de la empresa.
- Se siguen presentando dificultad al identificar adecuadamente los 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 realizó el seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad por parte de ICONTEC, el cual se realizara 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 los cuales el comportamiento que han presentado es igual al cierre que se realizó para en primer trimestre del año en curso.

DIFICULTADES

- Frente a los indicadores se debe mejorar la información consignada en los análisis de los mismos, con el fin de tener una mejor herramienta e identificar las situaciones problema y poder encontrar una solución de corrección.
- 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 EMAAF 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 EMAAF 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.
- Una situación que se está presentando es que las encuestas que responden los usuarios se realizan en atención al usuario y los mismos cuando vienen a la empresa es por alguna reclamación que presentan, a pesar de esta situación las personas encuestadas tienen una buena percepción de la empresa.

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:	31/08/2015 3:00 pm
Revisado por:	DAVID BERNAL M. Gerente EMAAF ESP	Fecha:	
Aprobado por:	DAVID BERNAL M. Gerente EMAAF ESP	Fecha:	