

## INFORME PORMENORIZADO DE CONTROL INTERNO

Jefe de Control Interno:	JANETH TOQUICA POSADA	Periodo Evaluado	De Noviembre 12 de 2016 a Marzo 11 de 2017
		Fecha de Elaboración	Marzo 08 de 2017

### 1. MODULO DE CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

#### 1.1 Componente Talento Humano

##### 1.1.1 **Acuerdos, Compromisos y Protocolos Éticos: Código Excelencia Ética**

Empresas Públicas de Armenia ESP. Asegura con la socialización, firma y aplicación del Código y Compromiso de Ética y Confidencialidad entre los Trabajadores, Servidores, Proveedores, Contratistas, Subcontratistas, Auditores y Personal autorizado para acceder a la información: la protección, reserva, imparcialidad, confidencialidad y ética, en el manejo de la información interna, externa, existente y recibida en los procesos para la realización de productos, prestación de los servicios y/o trabajos, aplicando mecanismos para garantizar que el personal y los procesos no se involucren en acciones que puedan disminuir la confianza en la competencia, juicio e integridad operativa.

En la inducción al personal entrante se socializa la política de ética y confidencialidad, sin embargo es necesario la reformulación y capacitación de la misma.

##### 1.1.2 **Desarrollo del Talento Humano**

###### 1.1.2.1 **Manual de funciones, competencias y requisitos**

Se encuentra publicado en la pagina web en el siguiente link <http://www.epa.gov.co/resoluciones-epa> con las funciones de cada uno de los nuevos cargos de la EPA.

Se Vincularon 109 funcionarios para cubrir las diferentes necesidades requeridas por los procesos, a su vez actualizaron Historias Laborales 4 Auxiliares Administrativo I, 9 Operarios I, 1 Operario II, 1 Profesional Universitario, 5 Profesional Universitario I, 1 Profesional Universitario III, 1 Técnico Administrativo I, 1 Técnico Administrativo II, 2 Técnico Administrativo II, 1 Técnico Operativo A, Directores. Para Aseo: 4 Conductores, 44 Operarios I, 22 Operarios II, 1 profesional Universitario, 4 Técnicos Operativos.



#### 1.1.2.2 *Plan de Capacitación*

Se mejoraron Perfiles de cargos y competencias del personal con el cumplimiento a Planificación organizacional de Formación, Capacitación y desempeño Laboral; realizando las actividades de:

Manejo del Excel básico e intermedio, Windows básico, Atención al cliente, Inglés básico, Ortografía y Redacción, Uso de la Intranet, Control documental y Archivo, instalaciones de redes hidráulicas, Gestión de calidad y Normatividad.

Se gestionaron las siguientes Competencias laborales del personal con el cumplimiento a la Planificación de Competencias Laborales en colaboración con el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA Regional Quindío se obtuvieron las siguientes Normas:

47 funcionarios de Aseo en: Ejecutar Barrido y Limpieza Manual en vías. 17 funcionarios en Trabajo: Seguro de Alturas. 59 funcionarios en: Realizar la conexión de nuevos suscriptores, suspensión y/o reinstalación, corte y/o la reconexión del servicio, de acuerdo con la normatividad y las políticas de la entidad. 5 funcionarios como evaluadores en competencias laborales.

#### 1.1.2.3 *Programa de Inducción y Reinducción*

Se realiza inducción a 109 funcionarios para cubrir las diferentes necesidades requeridas por los procesos

#### 1.1.2.4 *Programa de Bienestar*

Se mejoró la Calidad de Vida y Ambiente de Trabajo de todos los funcionarios con el cumplimiento a la Planificación de Bienestar Social.

Realizando Eventos familiares de: Caminatas ambientales (Chorros de San Rafael (Municipio de Calarcá), cascada (Municipio de Salento), ciclo paseo Bocatoma vía Boquia, Día recreacional y Cine para los de funcionarios, Celebración del día del niño con recreación, dulces, música, alimentación rifas y regalos en época de navidad, Torneo deportivo de integración.

Eventos que exaltaron celebraciones al día de: Ingeniero, Secretarias, la mujer, del hombre, de la madre, del Padre. Eventos de integración a todo el personal con: Día del trabajo (distinción de mejores empleados), campaña Amor por la EPA (sincronízate con tu ser positivo), del Talento EPA, Fiesta y Cena navideña, Concurso de la mejor Fonda Cuyabra. Con eventos de vida saludable, Semana de la salud (con actividades de profilaxis, de maquillaje, acondicionamiento físico, pausas activas, charlas nutricionales).

Apoyo en el Mejoramiento del Clima Organizacional por intermedio de Contratación de un Profesional en Psicología disminuyendo factores de riesgo psicosocial en la Organización y realizando mediciones y seguimiento a los requerimientos del personal

#### 1.1.2.5 *Otros aspectos*

##### **Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo – SG SST**

Se realizó un análisis a 108 Accidentes de Trabajo reportados y se estableció que cerca de un 4% corresponden a incidentes de trabajo. Se empezará a aplicar el formato Incidentes y se acompañará con las capacitaciones en autocuidado y uso adecuado de EPP, buscando reducir la meta del indicador, además de ser incluido en las inducciones al personal.

De acuerdo a las acciones del SG-SST se logró reducir la meta del índice por cuanto se bajaron los días de incapacidad de acuerdo a las horas Hombre trabajadas en el año 3 nuevos y 3 antiguos casos de enfermedad laboral, calificada por el ente de control competente en un periodo determinado.

- 518 días en el año por ausentismo de incapacidad. Sin superar la meta.
- 35 Permisos para Trabajo Seguro en Excavaciones en servicio Recolección y



transporte.

- 729 Inspecciones y verificaciones de Actos Inseguros en servicio Recolección y transporte
- 8 Inspecciones y verificaciones de Actos servicio de Aseo.
- 185 verificación de actos inseguros y elementos de protección personal Servicio de Aseo.
- Revisiones de extintores y botiquines.
- Revisión de limpieza y Aseo en Talleres de Aseo.
- Revisiones a extintores en vehículos.

Presentación Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo en los diferentes procesos, en:

- Aseo: 71
- Distribución: 6
- Planta Tratamiento: 4
- Aguas Residuales: 7
- LECA: 1
- Administrativos: 2
- Control Perdidas: 2
- Planta la Marina: 7
- Recolección y Transporte: 1
- Recursos: 4
- Gestión Técnica: 2
- Temporal: 1

La Empresa realiza controles y vigilancia sobre el cumplimiento de la norma de seguridad en los trabajos críticos y sensibiliza al personal sobre autocuidado.

Se trabajó el tema de autocuidado para buscar reducir el número de A.T y se buscó que la severidad bajara; ósea que por cada accidente de trabajo los días de incapacidad fueron menores 2 casos en el año

## 1.2 Componente Direccionamiento Estratégico

### 1.2.1 *Planeación institucional*

Misión EPA, E.S.P,

Comprometida con el desarrollo regional, trabaja bajo el concepto de sostenibilidad en servicios públicos y negocios estratégicos, para la satisfacción de las demandas ciudadanas”.

Vision EPA E.S.P.

Se consolida y reconoce como un modelo de gestión a nivel nacional, basado en prácticas transparentes y de equilibrio ambiental que prácticas transparentes y de equilibrio ambiental que superan los estándares del sector y participa en el desarrollo, integral de la region.

Política del Sistema de Gestión Integrado y Operación Empresas Publicas de Armenia ESP.

Trabaja con estándares de calidad en la prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios y no domiciliarios a su cargo, bajo el concepto de sostenibilidad, el manejo de los impactos ambientales, comprometida con: el mejoramiento continuo de sus procesos, la satisfacción de los clientes, la prevención de lesiones y enfermedades en sus grupos de interés y el cumplimiento de la legislación aplicable a su gestión”.



### Objetivos de Calidad

- Satisfacer las necesidades y superar las expectativas de los clientes, a través de la gestión de Peticiones, Quejas, Recursos, Sugerencias y Felicitaciones.
- Mejorar de la infraestructura del Servicio de Acueducto satisfaciendo la demanda actual y futura de la comunidad de Armenia.

- Mejorar de la infraestructura del Servicio de Alcantarillado satisfaciendo la demanda actual y futura de la comunidad de Armenia
- Prestar el Servicio de Aseo satisfaciendo la demanda actual y futura de la comunidad de Armenia. Desarrollar estrategias de minimización de los Impactos Ambientales generados en la Prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios y No Domiciliarios.
- Desarrollar estrategias de minimización de los Impactos Ambientales generados en la Prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios.
- Diseñar y desarrollar estrategias de participación comunitaria en la Prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios.
- Gestionar y administrar eficientemente los recursos de Empresas Publicas de Armenia ESP.
- Identificar, reconocer, evaluar y controlar los peligros prioritarios en la empresa a través de los programas de intervención del Sistema de Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo (SG - SST).

**Indicador Estratégico**

Una Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios, de carácter Municipal, eficiente y viable, con visión de sostenibilidad y desarrollo social

- Componente Más Ciudad
- Sector Gestión Transparente
- Programa Servicios Públicos...Más Cerca de ti

**Objetivo**

Gestionar, disponer y ejecutar recursos para el mantenimiento y mejoramiento de los procesos de fortalecimiento Institucional.

**Subprograma**

- Gestión de calidad para los servicios públicos
- Desarrollo de instrumentos para la competitividad
- Fortalecimiento de plataforma tecnologías y sistemas de información
- Programa Más Negocios Más Ciudad  
**Objetivo**  
Fortalecer los Procesos de Vigilancia, Interventoría, Supervisión, Seguimiento o Control a las Inversiones de EPA ESP en otros negocios y desarrollo de proyectos estratégicos.
- Programa Servicios Públicos...Más Gestión Ambiental  
**Objetivo** Realizar gestión ambiental para apoyar y promover la protección del recurso hídrico de manera articulada y estratégica con el Departamento del Quindío Programa Agua para la Prosperidad –Plan Departamental de Aguas PAP-PDA, uso eficiente y ahorro del agua y el manejo integral de residuos sólidos.

**Subprograma**

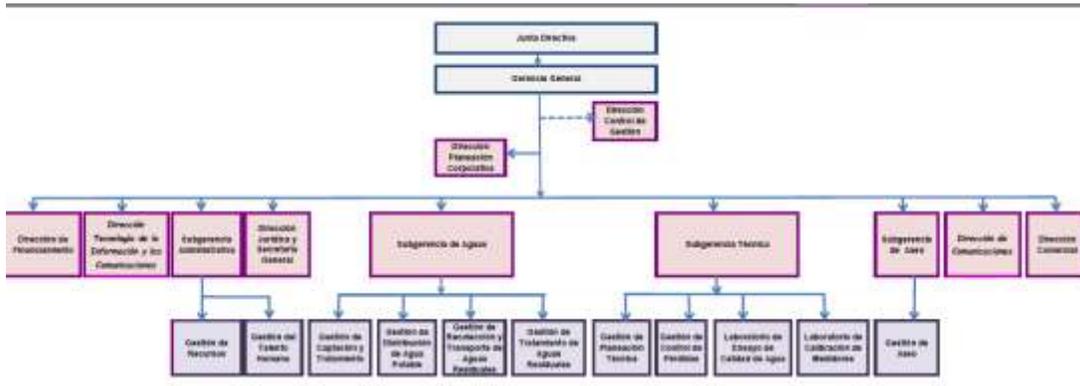
- Desarrollo de servicios y negocios para la competitividad
- Programa Servicios Públicos...Más vida gestión del riesgo  
**Objetivo** Ampliar, reponer, rehabilitar y/o mantener la Infraestructura para la prestación de los servicios públicos y para la contingencia y así mismo, fortalecer y ejecutarlas actividades de planeación técnica, para el desarrollo de los servicios públicos en la ciudad de Armenia.

**Subprograma**

- Uso Eficiente y Ahorro del Agua
- Manejo integral de microcuencas urbanas
- Plan de Gestión Integral de Residuos Solidos
- Expansión de infraestructura de servicios públicos
- Reposición de infraestructura de servicios públicos
- Rehabilitación y/o mejoramiento de infraestructura de servicios públicos
- Contingencia y gestión del riesgo de servicios públicos
- Planeación técnica para el desarrollo de los servicios públicos



### 1.2.1.1 Objetivos y Mapa Estratégico

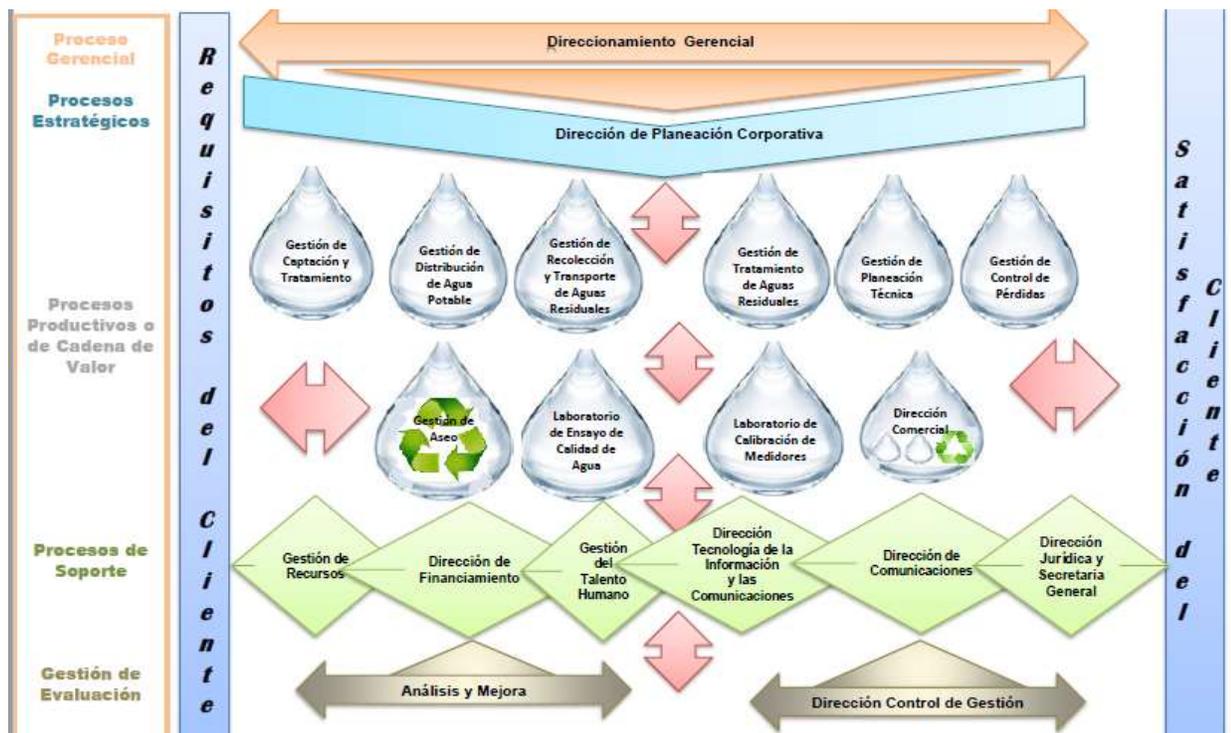


### Otros Planes Institucionales

1. Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana 2016.

En el siguiente link <http://www.epa.gov.co/anticorrupcion> se puede consultar los anexos y seguimientos del plan anticorrupción.

### 1.2.2 Gestión por procesos



### 1.2.3 Esquema Organizacional

Durante el período de análisis, no se generaron ajustes al Organigrama de la Entidad.

### 1.2.4 Indicadores de Gestión

<b>Empresas Publicas de Armenia ESP</b> <b>Resultados del Cuadro de Mando Integral o B.S.C.</b> <b>Vigencia 2016.</b>													
Perspectiva Financiera 30%	Eficiencia presupuestal 5%			Utilidad Neta 5%			Aumento de No. de Usuarios 10%			Eficiencia 10%			Resultado
	ASEO	ACU	ALC	ASEO	ACU	ALC	ASEO	ACU	ALC	ASEO	ACU	ALC	
	89%			4%			5%			98%	99%	98%	
	3%			3%			10%			10%			
Perspectiva Cliente 30%	PORS 20%			Satisfacción del Cliente 2.5%			Cobertura 2.5 %			Continuidad 5%			Resultado
	ASEO	ACU	ALC	ASEO	ACU	ALC							
	5%			3%									
Perspectiva Interna o Gestión 30%	Gestión de Procesos 5%			Gestión Ambiental 5%			INAC 10%			IRCA 10%			Resultado
	ASEO	ACU	ALC	ASEO	ACU	ALC							
	87%			89%									
	5%			5%									
Perspectiva de Aprendizaje y Desarrollo 10%	CAPACITACIÓN AL PERSONAL 5%												Resultado
	ASEO			ACU			ALC						
				1%									
Valor Total												100%	

### 1.2.5 Políticas de Operación

En el Aplicativo INTRAWEB se pueden consultar las caracterizaciones, lineamientos, guías, procedimientos, manuales y formatos asociados a todos los procesos de la Entidad, lo que permite identificar los métodos, los puntos de control para realizar las tareas, la asignación de responsabilidades y la autoridad en la ejecución de las actividades. Lo anterior, ayuda a identificar la forma de operación de los servidores de la Entidad así como entender la dinámica requerida para el logro de los objetivos y obtención efectiva de los servicios.

Las actualizaciones de los documentos se informan a todos los servidores, a través del Correo electrónico e n cumplimiento de la Política de Operación del Proceso de Direccionamiento Estratégico. Los documentos y formatos actualizados deben ser empleados a partir de la respectiva socialización, con el apoyo de los líderes de los procesos.

### 1.3.1 Administración del Riesgo

El propósito de la Oficina de Control Interno respecto de la administración del riesgo es el de valorar el riesgo a través del proceso de auditoría interna, para asegurar que los riesgos institucionales están siendo administrados apropiadamente y evitar su materialización.

Se cumplió a cabalidad con la valoración de los riesgos, y se realizaron las respectivas recomendaciones. Las actividades se realizan con el equipo de Control de Gestión, de esta forma se registra en el informe de la auditoría interna



PROCESO	VALORACIÓN
Dir. Jurídica y Secretaria General	Puede pasar a escala inferior (el desplazamiento depende de si el control afecta el impacto o la probabilidad)
Dir. Financiamiento	No se identifica disminución del riesgo, por lo tanto se mantiene el resultado
Dir. Comercial	Puede pasar a escala inferior (el desplazamiento depende de si el control afecta el impacto o la probabilidad)
Sub. Aseo	Se mantiene el resultado antes de controles
Dir. Planeación Corporativa	Se mantiene el resultado antes de controles
Sub. Administrativa	
<i>Gestión Talento Humano</i>	No hay actualización, ni ajustes, pese a las recomendaciones auditorias anteriores
<i>Gestión Recursos</i>	No es posible realizar valoración del riesgo, porque la formulación del riesgo obedece a actividades de TICS, área que se creó en el 2016
Sub. Técnica	Se mantiene el resultado antes de controles
<i>Gestión Control Perdidas</i>	Se mantiene el resultado antes de controles
<i>Lab de Ensayos en Calidad del Agua</i>	Se mantiene el resultado antes de controles
<i>Lab de Calibración de Medidores</i>	Se mantiene el resultado antes de controles
<i>Gestión Planeación Técnica</i>	Se mantiene el resultado antes de controles
Sub. de Aguas	Se mantiene el resultado antes de controles
<i>Gestión Distribución</i>	Se mantiene el resultado antes de controles
<i>Gestión Tratamiento Aguas Residuales</i>	No hay coherencia de los controles y acciones
<i>Gestión Recolección y Transporte</i>	cumplimiento parcial en controles y acciones
<i>Gestion Captación y Tratamiento</i>	Pendiente implementación de los indicadores y cumplimiento de metas

## 2. MODULO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

### 2.1 Autoevaluación del control y gestión

#### 2.1.1 Promover la Cultura del Control

Se fortaleció mediante los siguientes mecanismos

1. Fomentar la formulación de Planes de Mejoramiento por Autocontrol:
2. Seguimiento plan mejoramiento CMA
3. Mesas de trabajo con los grupos de trabajo.

A comienzo del año se genera encuesta con las debilidades identificadas a lo largo del año en los procesos, dicha encuesta se analizan los datos consolidados y se genera un informe para el envío a la gerencia.

La oficina de control gestión desarrolló durante la vigencia 2016, las siguientes actividades:

- Divulgación a través de la Intranet mensajes alusivos al autocontrol.
- Medición del grado de conductas asociadas al autocontrol en el trabajo, mediante encuesta aplicada a un 20% del total de trabajadores de EPA ESP sin importar tipo de contratación.
- Durante el desarrollo de las auditorias se generaron espacios con el fin de retroalimentar la capacidad de cada servidor publico independientemente de su nivel jerárquico para autoevaluar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos.
- Talleres con cada grupo de trabajo



## 1. Asesoría y acompañamiento.

Actividades llevadas a cabo a los procesos de la entidad solicitadas a demanda, entre las principales temáticas de asesoramiento y acompañamiento se enmarcan las siguientes:

- Mapa de Riesgos y Controles.
  - Suscripción de Planes de Mejoramiento interno y externo
  - Suministro de información de entes externos e informes de gestión .
  - Temas relacionados con el Sistema de Gestión Integrado
  - Indicadores .
  - Asesoría a estudiantes y pasantes de las diferentes universidades
  - Autocontrol.
  - Entre otros...
- Las actividades se realizan con el equipo de Control de Gestión, por medio de:
- Entrevistas
  - Mesas de trabajo
  - Reuniones.
  - Entre otros...

### 2.2.1 Auditoría Interna 2016

Se ejecutó el 100 % de las auditorías programadas para el año 2016, La Evaluación Independiente, se ejecuta a través de dos elementos:

- Evaluación del Sistema de Control Interno: Informe Ejecutivo Anual de Evaluación del Sistema de Control Interno, bajo los parámetros del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en cumplimiento de los Decretos 2145 de 1999 y 153 del 24 de enero de 2007. Se presentan y publican los informes cuatrimestrales del Estado del sistema de control interno.
- Auditoria Interna: En la vigencia 2016 se realizaron auditorias a los 18 procesos de la empresa, las actividades se realizan con el equipo de Control de Gestión, realizando un programa de auditoria, el cual se cumple a cabalidad, realizando reunión de apertura y cierre. El desarrollo de la auditoria se realiza con los siguientes medios:
  - Entrevistas
  - Mesas de trabajo
  - Reuniones.
  - Trabajo de campo.
  - Entre otros...



### 3. EJE TRANSVERSAL: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

#### 3.1 Información y Comunicación Interna y Externa

##### 3.1.1 Fuentes de Información Externa

###### 3.1.1.1 peticiones, sugerencias, quejas y/o reclamos

La Entidad tiene identificados los mecanismos de recolección de información externa, los cuales son:

1. *Apps web para la recepción de PQSR's.*
2. *Línea 116*
4. *Sistema para el registro y gestión de correspondencia*
5. *Buzón PQRDS*
6. *Atención presencial*

- Se tramitaron 4367 PQRDS en el 2016
- Esta pendiente la implementación, por parte de algunos líderes de procesos, del procedimiento de cierre de PQRDS en el aplicativo

##### 3.1.2 Fuentes de Información Interna

- Los canales de comunicación interna son los siguientes:
  - Intra web
  - Intranet
  - Correo electrónico

El área de comunicaciones ha generado políticas para el uso de cada uno de ellos

### 4. DIFICULTADES

Se ha presentado dificultades en los procesos de recaudo y facturación, esto debido a la implementación del Nuevo software ARQUITECSOFT, sin embargo se han solucionado oportunamente.



## 5. ESTADO GENERAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

- La Oficina de Control Gestión considera que es importante que los responsables de la articulación y socialización de la actualización del MECI, realicen socialización y acompañamiento a los procesos. Así como la realización de talleres prácticos sobre construcción de los indicadores seleccionando variables cuantitativas y medibles que permitan parámetros de comparación cumpliendo lo establecido por el Departamento de Planeación Nacional.
- Se cuenta con la matriz de racionalización de tramites publicado en la pagina web, aunque esta pendiente aplicar la estrategia de racionalización de tramites en el aplicativo del SUIT.
- Se sugiere fortalecer la aplicación de políticas de administración de riesgo y capacitar a los servidores públicos en el monitoreo y seguimiento a los riesgos para minimizar el impacto que generaría si se llegaran a materializar.

Original firmado

---

JANETH TOQUICA POSADA  
DIRECTORA CONTROL DE GESTION  
Firma

