

# EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

## INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

A JUNIO 12 DE 2016

(Ley 1474 de 2011 Estatuto anticorrupción)

Jefe de Control Interno o  
quien haga sus veces

Janeth Toquica Posada

Periodo Evaluado: Marzo - Junio

Fecha de Elaboración: Julio

### MODULO CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

#### TALENTO HUMANO, DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

Las Empresas Públicas de Armenia ESP funciona bajo un sistema de gestión integral certificado por ICONTEC, armonizando las normas ISO 9001:2008, NTCGP1000:2009 Y MECI 2014.

La empresa cuenta con 18 procesos los cuales contiene cada uno su respectiva caracterización, guías, instructivos, procedimientos, formatos, indicadores, mapa de riesgos, mapa de procesos, normatividad, entre otros los cuales se enfocan a dar cumplimiento a las políticas y objetivo de calidad.

La oficina de talento humano desarrolla el plan de formación y capacitación aplicando oferta educativas gratuitas propuestas por el SENA, ESAP ARL e invitación por parte de entidades públicas y privadas, las cuales certifican la participación de los funcionarios asistentes.

A través del SENA se adelanta el proceso de competencias laborales sobre normas vigentes que se aplican para la mesa sectorial de agua potable, con el fin de iniciar la certificación de los funcionarios que tienen vencidos sus certificados.

La empresa adelanta el proceso del SIGEP a través de la instalación de los manuales con el acompañamiento de una profesional de la oficina de las TICs diligenciando el formato de carga masiva a 20 Empleados públicos y 420 trabajadores oficiales con sus datos personales los cuales fueron subidos a la plataforma y se envió a cada correo el usuario y contraseña de manera individual. A través de la circular informativa No. 6 se les explico a los servidores públicos el significado del SIGEP y la importancia de actualizar los datos.

### PLANES, PROGRAMA Y PROYECTOS

La empresa presenta avance en la ejecución técnica y financiera de los proyectos de inversión igual en el cumplimiento de las metas establecidas.

Se radico en Banco de programas y proyectos los siguientes proyectos:

- Rehabilitación red alcantarillado barrio la castellana carreras 11 calle 9 y 10.
- Construcción red alcantarillado avenida centenario comando de la policía calle 2.
- Construcción red alcantarillado avenida centenario batallón cacique No 8 a descole calle 13N.

### MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS

Aun no se han incluidos en el sistema de gestión integrado ni se conocen los procedimientos de los procesos comunicaciones, sistema de seguridad y salud en el trabajo, pensionados y las TICs, oficinas creadas al inicio de este año.

## **ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

La empresa cuenta con una estructura organizacional flexible, que se ajusta a los requerimientos misionales y que le permite trabajar por procesos y dar cumplimiento a los objetivos y metas trazadas en los planes de acción, está delimitado por niveles de autoridad y responsabilidad.

## **INDICADORES DE GESTIÓN**

Durante el primer semestre de 2016 se recibieron 2167 por el aplicativo de PQRDS, en trámite se encuentran 99

Algunos procesos no tienen la cultura del reporte mensual de los indicadores, así como análisis de su comportamiento, se mantiene esta observación identificada en la mayoría de las auditorías.

## **POLÍTICAS DE OPERACIÓN**

Por directrices gerenciales la empresa gestión social participa con las campañas

- Armenia solidaria (Acompañamiento municipio)
- Cultura Ciudadana (Acompañamiento municipio)
- Todos ponemos (Acompañamiento municipio)
- Reciclarte,
- Héroe Ambientales,
- entre otros...)

La empresa garantiza el acceso a los servidores de la entidad del manual de operaciones, de modo que este se ha convertido en herramienta de consulta a través de la intranet, no ha habido cambio en las políticas de operación.

## **VALORACIÓN DEL RIESGO**

La oficina de control gestión revisa de manera permanente los riesgos administrativos recomendando ajustes pertinentes.

La empresa cuenta con un mapa de riesgos de procesos el cual es revisado y ajustado, resultado de las auditorías ejecutadas por la oficina control de gestión.

## **MODULO CONTROL DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO**

### **AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL**

#### **AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL Y GESTIÓN**

Como mecanismo de autocontrol se establece seguimiento por parte de los líderes de los procesos a los mapas de riesgos, plan anticorrupción, puntos de control identificados en la caracterización, entre otros.

La oficina control de gestión mensualmente envía por la intranet mensajes alusivos al autocontrol y autoevaluación con el propósito de fomentar la cultura de autocontrol.

Dentro del plan de auditorías se está capacitando a los servidores públicos de la importancia de mantener control sobre nuestras actividades diarias que ejecutamos, como medida de autocontrol.

## AUDITORÍA INTERNA

Está en ejecución el plan de auditorías interna por parte de la oficina control de gestión, a la fecha se llevaron a cabo las siguientes auditorias: Subgerencia administrativa incluyendo la gestión talento humano y recursos, la dirección planeación corporativa y financiamiento, la subgerencia de aguas que incluye los procesos de distribución, recolección y transporte, tratamiento de aguas residuales y captación y tratamiento, entregando el respectivo informe final y se suscribieron los planes de mejoramiento por parte de los líderes de procesos ante esta oficina para subsanar las observaciones encontradas. Se encuentra en ejecución la auditoria de la subgerencia técnica.

Se han realizado seguimientos a los planes de mejoramiento, sistema de seguridad y salud en el trabajo, gobierno en línea, plan de acción a los procesos, mapa de riesgos, plan anticorrupción y PQRS.

## PLAN DE MEJORAMIENTO

### PLAN DE MEJORAMIENTO

Como acciones necesarias para corregir las desviaciones encontradas en el sistema de control interno y en la gestión de los procesos como resultado de las auditorías internas de gestión y auditorias por parte del ente de control, se realizaron los seguimientos oportunos dejando como resultado un porcentaje importante en el cumplimiento a la fecha del 95.94%

A diferencia del cumplimiento a los planes de mejoramiento suscritos con la contraloría se presenta incumplimiento de los planes de mejoramiento por parte de los líderes de los procesos con respecto a las auditorías internas de gestión, esto debido a la falta de cultura de autocontrol que sigue siendo un problema dentro de la empresa

## EJE TRANSVERSAL DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

La alta gerencia de la empresa ha diseñado políticas con el fin de lograr el mejoramiento continuo de las comunicaciones a través de los comités de Gobierno en Línea (GEL), Comité anti tramites, Comité Editorial, entre otras. Por otra lado, se estructuró en Mapa de Riesgos de Corrupción dando cumplimiento al decreto 124 de 2016 con las modificaciones a través de los cinco componentes allí mencionados como son: Gestión del riesgo, racionalización de trámites, mecanismos de participación ciudadana, rendición de cuentas y mecanismos para la transparencia y acceso a la información.

## ESTADO GENERAL DE CONTROL INTERNO

Las Empresas Publicas de Armenia ESP mediante la organización de procesos y procedimientos, estructura organizacional y un sistema de gestión integrado; en cumplimiento de su misión institucional busca entregar a la ciudadanía servicios públicos domiciliarios para la satisfacción de la demanda ciudadana con altos índices de calidad.

La empresa adquirió el software comercial ARQUITECSOFT con el fin de mejorar la información y fortalecer este proceso

## Recomendaciones

Mejorar los canales de comunicación interna de manera que todo se presente a través de la intranet ya

que ha sido difícil cambiar la cultura en el interior de la empresa con respecto a la política de cero papel.

Avanzar en el programa anti trámites

Se recomienda más empoderamiento por parte de los líderes de los procesos para monitorear los indicadores consignados en el mapa de corrupción y planes de acción.

La recomendación se orienta a 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. La recomendación se mantiene.

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.

Se recomienda fortalecer la información y la comunicación de interface entre los procesos de facturación, contabilidad y tesorería de manera que sirva como herramienta gerencial en la toma de decisiones.

Original firmado

---

Firma