

INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL EICE-ESP



Jefe de Control Interno o quien haga
sus veces:
**CARMEN CECILIA MACIAS
SARMIENTO**

Período evaluado: Abril - julio de 2016

Fecha de elaboración: Agosto de 2016

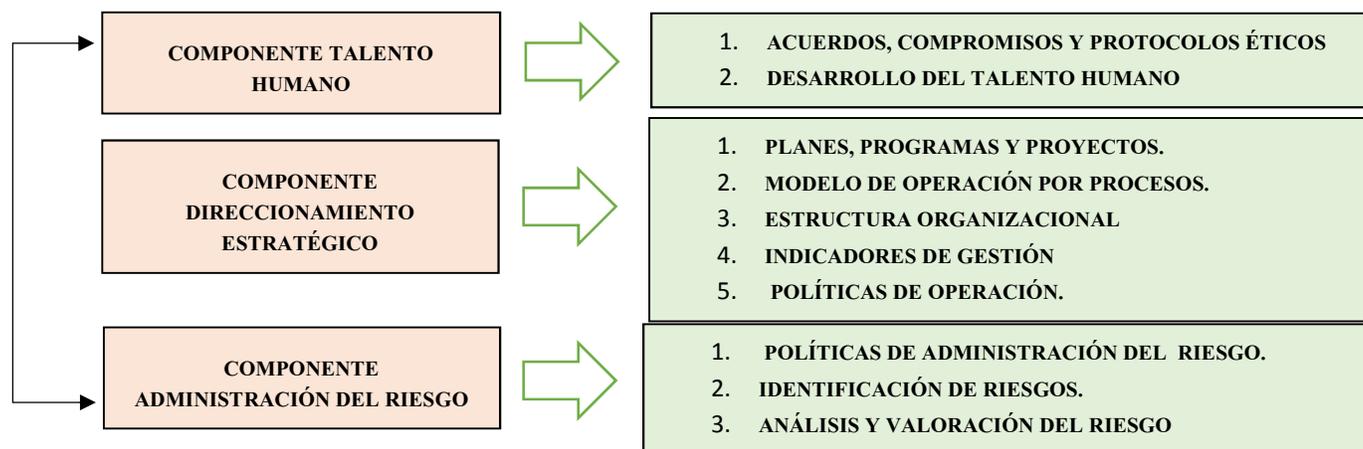
OBJETIVO:

Rendir informe pormenorizado del estado del Control Interno en la EAAAY de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley 1474 de 2011.

INTRODUCCIÓN

El presente informe pormenorizado sobre el estado del Control Interno de la EAAAY, obedece a lo dispuesto en la Ley 1474 de 2011 - artículo No. 9, y se propone especialmente, en el punto de las recomendaciones, contribuir a la permanente mejora en la gestión institucional. A continuación, con base en la estructura de modelo estándar de control interno MECI – Decreto 943 de mayo 21 de 2014.

1. CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN



1.1. TALENTO HUMANO

1.1.1. Acuerdos, Compromisos y Protocolos Éticos.

La EAAAY cuenta con un código que formula los valores éticos institucionales adoptados al interior de la empresa con miras a fortalecer el comportamiento ético organizacional. La versión vigente fue actualizada mediante Resolución N° 2288 del 26 de noviembre de 2014, en esta se formulan siete (07) valores institucionales. Los valores institucionales se difunden a toda la organización través de campañas con publicación de mensajes y actividades lúdicas. Así mismo en el proceso de inducción se entregan los códigos de ética y código de buen gobierno y se firma el protocolo de compromisos éticos institucionales.

- Recomendaciones

- Fortalecer el autocontrol y la autoevaluación en los procesos de la EAAAY, impulsando los valores éticos institucionales, orientados a invertir la proporción de planes de mejoramiento de los resultados de auditorías, por planes de mejora por autocontrol.

1.1.2.Desarrollo del Talento Humano.

La sensibilización del Talento Humano y su desarrollo, se motivan en los programas de Bienestar Laboral y Capacitación, programas que fueron diseñados para la vigencia y se encuentran en ejecución.

A partir del segundo trimestre se está implementado una estrategia de fortalecimiento institucional, con entrenamiento de algunos trabajadores, en cargos Técnicos, Tecnológicos y Profesionales, con miras a dinamizar todas las áreas; uno de los propósitos es, que se pueda realizar una programación de vacaciones, que permita bajar el índice de periodos acumulados y lograr el descanso requerido, esto le permite a los trabajadores, manejar el equilibrio vida – trabajo y a la Empresa mejorar sus acciones de prevención, calidad de vida y entorno saludable, en cumplimiento del programa de salud ocupacional. Otro propósito que se busca es que se puedan viabilizar promociones, en la medida que se generen vacantes, o que los trabajadores puedan tener experiencias laborales de mayor nivel, participando en proyectos de crecimiento empresarial, para su desarrollo personal.

Se están realizando traslados horizontales y temporales, de los trabajadores oficiales de la planta de personal, acogidos al Ius variandi de los contratos de trabajo; esta acción es complementaria de la estrategia de fortalecimiento institucional para dinamización del talento humano, en cumplimiento de sus objetivos.

- Dificultades

- La estructura y planta de personal actual, no se encuentran ajustadas a las necesidades del servicio.
- Pese a que existe mayor desarrollo en lo relacionado con el manual de requisitos y funciones, aún carece de la definición de competencias necesarias para cada cargo.
- No se han puesto en marcha los planes de mejoramiento individual, es importante asociar los resultados de las evaluaciones del desempeño a estos planes.

- Avances

- El desarrollo del talento humano es llevado mediante la ejecución de las actividades propias de los procedimientos de vinculación, formación, capacitación, cultura, recreación, deporte, seguridad social, salud ocupacional, prevención de riesgos laborales, actualización de la información de las hojas de vida.

- Se realizó la validación de los títulos académicos presentados por los trabajadores, y su cotejo con los requisitos para los cargos.
- Se estructuraron los Planes de bienestar social y estímulos, y capacitación.
- Se continuó con la divulgación de los principios éticos institucionales en la etapa de inducción.
- Recomendaciones:
 - Con relación al elemento de desarrollo de talento humano, se recomienda fortalecer los contenidos de las jornadas de inducción y reinducción en cuanto al conocimiento de las normas y acciones por parte de la Empresa para prevenir la corrupción, de acuerdo a la estrategia del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Presidencia de la República.
 - Así mismo, actualizar el Manual de Funciones, armonizando las funciones frente a las competencias de cada cargo, logrando ejecutar las actividades de manera eficaz.
 - Frente a las estrategias planteadas de fortalecimiento institucional, se recomienda el diseño de un programa de gestión del cambio, que contemple todas las variables de un programa de gestión Humana, entrenamiento, capacitación, armonización del proceso de redefinición profesional de los trabajadores, ya que quienes llevaban varios años preparándose y perfilándose en algunas disciplinas, deben asumir los retos propuestos con suficiencia y esto requiere acompañamiento empresarial, si se quieren asumir buenas prácticas en Gestión Humana.

1.2 Direccionamiento Estratégico

1.2.1. Planes, programas y proyectos.

- Dificultades
 - La empresa cuenta con un sistema de costos ABC, sin embargo no es una herramienta fundamental para la toma de decisiones.
 - Aunque se han orientado esfuerzos a la mejora de la gestión documental, persisten debilidades en este tema, no existe aprobación de las Tablas de Retención Documental por parte del Consejo Departamental de Archivo, ni expedido el Programa de Gestión Documental.
 - No hay armonización de los procedimientos, los manuales y los planes, ya que al hacer cotejo de los mismos, se encuentran cambios que han sido realizados en lo funcional, pero que no se han actualizado en los documentos, mostrando la debilidad del proceso de mejoramiento continuo.
 - No se han cargado la totalidad de formularios al Sistema Único de Información –SUI-

- La EAAAY no cuenta con un sistema de seguridad informática el cual permita realizar copias de seguridad de los equipos de cómputo a diario, con excepción de la información de las carpetas compartidas en datos del servidor.
 - Avances
- Los planes, programas y proyectos se desarrollan en el marco del Plan de Gestión y Resultados 2012-2015.
- La oficina de Seguridad Industrial desarrolló programas enfocados a la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad, con el fin de prevenir la aparición de algunas enfermedades que afectan el bienestar y la salud de los funcionarios. Para lo cual se ejecutaron varias actividades tales como: Pausas Activas dirigidas, capacitación a brigadistas exámenes de salud ocupacional y jornadas de vacunación en compañía de algunas EPS.
- El pago de la factura en línea facilita a los usuarios su trámite y recaudos en menor tiempo para la Empresa.
- En la plataforma SUIT se migraron los trámites de la versión 2.0 a la 3.0
- Se realizó comité de Gobierno en Línea.
- La Entidad cuenta con el mapa de procesos y procedimientos, los cuales fueron adoptados.
- La entidad cuenta con mecanismos de comunicación organizacional definidos entre los servidores y la entidad a través de comunicaciones internas como lo son: el correo electrónico institucional, Notiacueducto, Realpopup, los memorandos, las circulares, Qf-Document Mediante este proceso se busca disminuir significativamente los documentos en físico para evitar la duplicidad de los mismos y contar con archivos electrónicos.
- Recomendaciones:
 - Realizar la evaluación correspondiente, para determinar las causas, por las cuales no se encuentran, en óptimo nivel de ejecución, los planes y programas propuestos, y tomar los correctivos necesarios, de tal forma que las inversiones realizadas, y las estrategias diseñadas, con miras a hacer más eficientes los procesos funcionales, resulten efectivos y permitan el crecimiento y desarrollo institucional requerido y planeado.
 - Seguir avanzando en el desarrollo tecnológico institucional, de tal forma que la entidad pueda mejorar los procesos internos, realizando todos sus trámites en línea.
 - Continuar con las estrategias diseñadas para el funcionamiento del programa de Salud Ocupacional, de tal forma que Talento Humano, se encuentre sensibilizado, frente a su responsabilidad del cuidado de la salud y el mejoramiento de su calidad de vida.
 - Con ocasión de todos los cambios de cargo generados, y efectuada una auditoria al proceso de cargue del SUI, se recomienda actualizar la estrategia y capacitar a los nuevos responsables del cargue de esta información, ya que algunos manifestaron desconocer la responsabilidad formalmente delegada y en el momento de la inducción al cargo, este proceso no fue comunicado.

1.2.2. Modelo de Operación por procesos operativos

- Dificultades:

- Los procesos operativos están en optimización: El servicio de Acueducto, con la entrada en funcionamiento de la planta alterna, complementado con el sistema de acueducto con la operación de pozos, El servicio de Alcantarillado que está en ajuste de estructuras, lechos de secado, filtros percoladores, mejoramiento de las rejillas mecánicas, incorporación de bacterias para tratamiento de agua residual por bioremediación, El servicio de Aseo con la entrada en vigencia de la resolución 720, con la implementación del CLUS con todos sus componentes y el refuerzo de la estrategia de gestión comercial del servicio de aseo; generando un volumen de actividades muy alto, en contraposición con los recursos económicos, logísticos y humanos, lo que dificulta el avance en términos de resultados.

- Avances:

- Se han puesto en marcha varios procesos de optimización y se ha logrado cumplir con algunos cronogramas de ejecución en los tiempos propuestos.
- Se está avanzando en el cumplimiento de la norma para vertimiento, con miras a fortalecer la puesta en marcha del emisario final.
- La Empresa recibió uno de los productos que a través del Fondo Empresarial se contrataron con el objeto "Estudios y Diseños de Optimización Hidráulica de las Redes de Distribución de Agua Potable de la ciudad de Yopal", con la firma Consultoría Técnica Latinoamericana y del Caribe – Contelac Ltda, y fue la Base Cartográfica de las redes de Acueducto, lo que permite avanzar en la gestión y optimización del servicio de acueducto.

- Recomendaciones:

- Planificar las actividades, conservando el equilibrio financiero y la optimización de recursos disponibles, de tal forma que se permita el desarrollo empresarial y la gestión de los servicios, en términos de eficiencia y eficacia.

1.2.3. Estructura organizacional

- Dificultades:

- A pesar de que la Empresa tiene definida la Estructura Organizacional y esta adoptada mediante resoluciones 778 y 779 del 26 de diciembre de 2011, estas no se encuentran ajustadas a la realidad empresarial.
- La Empresa atendiendo la contingencia presentada, con la caída de la Planta de Tratamiento de Agua Potable, ha hecho funcional una oficina y un sistema de prestación

del servicio de acueducto, que no están incluidos, ni definidos en la estructura organizacional aprobada.

- Con base en la Normatividad Tarifaria y la regulación generada, la Empresa diseñó una estrategia para avanzar y cumplir con lo requerido y creo una oficina para manejar todo lo pertinente a este proceso, esta oficina no está formalmente incluida en la estructura organizacional.

- Avances:

- Ampliación funcional de áreas y procesos, para el avance empresarial, que son necesarios para el normal desarrollo del hacer empresarial.

- Recomendaciones:

- Realizar los estudios correspondientes, con las metodologías ajustadas, para hacer coherente el hacer Empresarial, con los documentos formales que respaldan la gestión, para determinar una estructura organizacional ajustada a los requerimientos Empresariales.
- Adecuar la estructura y planta de personal acorde a las necesidades del servicio, permitiéndole a la entidad darle cumplimiento a su direccionamiento estratégico, a los planes, programas, proyectos y procesos, fortaleciendo el elemento de control Estructura Organizacional y permitiéndole responder a los cambios del entorno político, económico y social que le es propio.

1.2.4. Indicadores de Gestión

- Dificultades

- Los indicadores para medir el comportamiento de la gestión aún no se consolidan como herramientas claves para mediciones oportunas y alarmas tempranas, que en la práctica ayuden a la toma de decisiones
- Existen indicadores financieros, técnicos y de gestión que no cumplen con los parámetros establecidos por la normatividad vigente.

- Avances

- Se realizan seguimientos trimestrales al Plan de Gestión y Resultados y Planes de Acción por parte de la Unidad de Planeación.
- La entidad cuenta con mecanismos de comunicación organizacional definidos entre los servidores que permiten la articulación y control de la información, de tal forma que se puedan consolidar las matrices de los indicadores.

- Recomendaciones:

- Reforzar la cultura Empresarial frente al manejo de indicadores, socializando los informes que se generan, y retroalimentando fortalezas y oportunidades de mejora, con el equipo Directivo, y que esta evaluación llegue a través de la líneas jerárquicas a toda la organización, utilizando la metodología de cascada, es decir volver incluyente la gestión, optimizando los canales de divulgación.
- Incluir en el plan de capacitación, la construcción, manejo y evaluación de indicadores, como una forma de optimizar el proceso de evaluación y reforzar la cultura.
- El elemento de control Indicadores de Gestión necesita fortalecer el sistema de medición (Indicadores y costos ABC) como herramienta de la gestión organizacional, permitiendo una adecuada retroalimentación que ayude a analizar causas y a establecer puntos de mejora para sustentar así la toma de decisiones.

1.2.5 Políticas de operación

- Dificultades:
 - A pesar de los esfuerzos que se han hecho por sostener el SGC, este presenta muchas debilidades por cuanto no se encuentra coherencia entre lo formalmente definido y el hacer empresarial, así como que no es un sistema dinámico y funcional que permita lo que de por si tiene intrínseco que es la estandarización.
- Recomendaciones:
 - En cuanto al elemento Modelo de Operación por Procesos, se deben actualizar los procesos y procedimientos con el fin de optimizar los indicadores financieros, técnicos, de gestión y así cumplir con los parámetros establecidos por la normatividad vigente, logrando que las actividades se desarrollen en una secuencia lógica, que permita que quien los realice, pueda llevarlos a cabo de la misma manera en que lo efectuaría cualquier otro servidor que siga lo descrito en los mismos.

1.3 Administración del Riesgo

1.3.1 Políticas de administración del riesgo

- Dificultades
 - Es muy importante fortalecer los componentes de la Administración de riesgo, la cultura del autocontrol y autoevaluación a los procesos y por último hacer más dinámicas las actividades contempladas en el plan anticorrupción y atención al ciudadano.
- Avances
 - A través de la resolución No. 0375.16 del 23 de mayo se adoptaron las políticas de administración del riesgo en la EAAAY.

- Recomendaciones:

- Se recomienda reforzar la socialización de las políticas de administración del riesgo a través de una capacitación, con el propósito de generar la cultura requerida, para cimentación del proceso.

1.3.2. Identificación de riesgos

- Dificultades

- Los riesgos identificados en cada uno de los procesos requieren seguimiento permanente por parte de sus líderes, evaluar la efectividad de los controles lo que permite dar cumplimiento a los objetivos de cada área.
- Es muy importante fortalecer los componentes de la Administración de riesgo, la cultura del autocontrol y autoevaluación a los procesos y por último hacer más dinámicas las actividades contempladas en el plan anticorrupción y atención al ciudadano.

- Avances

- En cuanto al desarrollo del componente Administración de Riesgos, se han realizado actualizaciones a los Mapas de Riesgos.

- Recomendaciones:

- Los riesgos identificados requieren seguimiento permanente por parte de los dueños de los procesos, adicionalmente se requiere unificar los mapas de riesgos de gestión y corrupción permitiendo la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a evitarlos, prevenirlos o mitigarlos.

1.3.3. Análisis y valoración del riesgo.

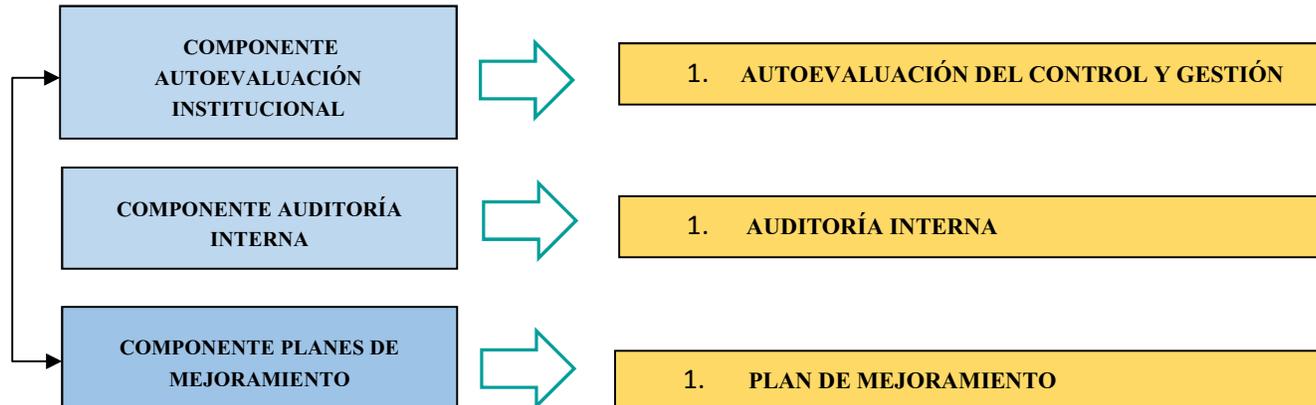
- Dificultades

- El proceso de Administración del riesgo está muy incipiente, por lo que se encuentra en etapa de socialización e implementación, ya se construyó el mapa de riesgos, pero está en proceso de inclusión dentro de la cultura organizacional.

- Recomendaciones:

- Se recomienda articular, este subsistema como parte, de los sistemas empresariales, para que se desarrolle, dentro del crecimiento empresarial.

2. CONTROL DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO



2.1 Autoevaluación Institucional

2.1.1 Autoevaluación del control y gestión

- El elemento **AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL Y GESTIÓN** debe promover y ejecutar mediciones periódicas, por parte de cada uno de los líderes de proceso, con el objetivo de tomar decisiones en tiempo real y generar los correctivos que permitan analizar los resultados que describen los indicadores y la efectividad de los controles, permitiendo medirse a sí mismos y detectar si hay desviaciones que afecten los objetivos propuestos.

2.2 Auditoria Interna

2.2.1. Auditoria interna

- En el elemento de control Auditoria Interna debe replantearse el cronograma de auditorías para la vigencia, por cuanto los cambios generados en el personal que lidera y maneja el proceso, retrasaron la programación para la vigencia, ya que se está realizando una revisión documental general, para generar un informe de diagnóstico y poder presentar una propuesta de auditorías. .

2.2. Plan de Mejoramiento

2.2.1. Planes de Mejoramiento

- Dificultades

- La EAAAY no cuenta con un instrumento para realizar planes de mejoramiento individual, situación que no permite realizar seguimiento a los compromisos establecidos por los funcionarios.
- Falta de compromiso en el avance y cumplimiento de las metas y términos, fijados en los Planes de mejoramiento.
- El incumplimiento de los planes de mejoramiento, impacta negativamente la mejora continua en los procesos de la empresa.

- Avances
- Fue enviado a la Contraloría Departamental de Casanare, el plan de mejoramiento de la auditoría realizada a la vigencia 2015 y está en ejecución.
- Se presentan informes periódicos a la gerencia sobre el estado del SUI.
- Estado general del Sistema de Control Interno, de acuerdo a la información suministrada, el sistema de Control Interno, cuenta con un grado de madurez, teniendo en cuenta que se avanza continuamente en el desarrollo y sostenibilidad de sus elementos, la alta dirección trabaja en el mejoramiento continuo del sistema para mejorar su gestión y apoyar el logro de los objetivos institucionales, que redunden en beneficio de los usuarios. No obstante lo anterior se debe continuar con actividades de mantenimiento para su sostenimiento a largo plazo de manera que genere impactos positivos para la Entidad.

- Recomendaciones
- Consolidar un plan de mejoramiento interno, producto de las acciones de mejora propuestas por los hallazgos de los diferentes procesos, para realizar un monitoreo y un seguimiento efectivo.
- Continuar con el cumplimiento de las acciones propuestas en el Plan de mejoramiento suscrito con la Contraloría.



Firma