

INFORME EJECUTIVO ANUAL CONTROL INTERNO DE GESTION



VIGENCIA 2017

PRESENTACION

El Sistema de Control interno definido como el conjunto de planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por la empresa, con la finalidad de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se ejecuten de conformidad con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la Directiva y en atención a las metas y objetivos Propuestos.

El establecimiento y desarrollo del Sistema de Control Interno en los organismos y entidades públicas, será responsabilidad del representante legal o máximo directivo correspondiente. No obstante, la aplicación de los métodos y procedimientos al igual que la calidad, eficiencia y eficacia del control interno, también será de responsabilidad de los jefes de cada una de las distintas dependencias de las entidades y organismos.

Así mismo, el Control Interno nos permite salvaguardar los activos, verificar la confiabilidad de sus registros contables, promover la eficiencia en la gestión, estimular la participación en las políticas empresariales, prevenir la desviación de recursos y evaluar el cumplimiento de la misión para la cual fueron asignados.

La oficina de Control Interno de Gestión, es un componente de todo el sistema de control interno, cuya función es medir y evaluar la eficiencia, la eficacia y economía de los controles institucionales, asesorando a la dirección en la continuidad del proceso administrativo, la evaluación de los planes establecidos y la introducción de los correctivos necesarios para el cumplimiento de las metas u objetivos.

Es así como desde la Gerencia, se ha trazado un especial interés en generar mecanismos de control a la gestión y evaluación de los resultados empresariales. Control Interno de Gestión en EMDUPAR S.A. E.S.P, presenta un Informe Ejecutivo Anual del Sistema de Control Interno de la Empresa, destacando la gestión y las actividades que se desarrollaron con el fin de hacer que cada proceso se lleve a cabo de acuerdo a la estructura implementada que define la ruta a seguir teniendo en cuenta cada procedimiento.

El Informe consta de dos partes fundamentales: el primer capítulo presenta los resultados de la evaluación realizada con base en los parámetros establecidos para tal efecto por la Dirección; como segunda parte, se presentan las conclusiones y recomendaciones que surgen de un análisis objetivo de la realidad actual de la Empresa.

El **objetivo** principal de este informe es dar a conocer a los organismos de control y a la ciudadanía en general, los resultados de la gestión de la oficina de control interno de Gestión, de las acciones de mejoramiento, de los riesgos identificados en la gestión de la empresa y de las conclusiones y recomendaciones contenidas en este documento.

MODULO 1. PLANEACION Y GESTION

1.1 Componente de Talento Humano

1.1.1 Acuerdos, Compromisos o Protocolos Éticos

La actual Administración viene trabajando para darle cumplimiento a los compromisos adquiridos con la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS, a través del Programa de gestión; y de esta manera mitigar los riesgos de una posible intervención, mejorando sustancialmente los indicadores de cada uno de los siguientes puntos:

1. Asignación de recursos (Humano y Técnico) en las labores de verificación en terreno, suspensiones, reconexiones, verificación de suspensiones.
2. Información actualizada y de calidad. (SUI).
3. Recaudo de subsidios adeudados por el Municipio.
4. Revisión, actualización, legalización y socialización del Contrato de Condiciones Uniformes de la Empresa.
5. Catastro de suscriptores.
6. Reducción de pérdida comercial. Instalación de nuevos medidores, revisión y cambio de medidores con falla, cambios medidores obsoletos.
7. Facturación; Revisión de ciclos, efectividad en pre-crítica y crítica, reducción de cobro por promedio, suspensiones y reconexiones oportunas, reportes de información y sistema de información en línea.
8. Atención de Usuarios y PQR: Calidad de la atención, tiempos, reducción de causales de reclamación (comercial y técnica), disminución de SAP, REP, RAP, REQ. Programa de Fidelización y fomento a la cultura de pago, reducción de morosidad.
9. Gestión de Cartera.
10. Obtener los servicios de un Laboratorio de Medidores.
11. Gestión y Eficiencia de recaudo.
12. Reorganización de la planta de personal en consideración a las necesidades de la empresa.
13. Obtención de la Certificación de Competencias Laborales para el personal operativo de los sistemas de acueducto y alcantarillado.
14. Implementación del esquema de calidad de la información financiera.
15. Reducción de la vulnerabilidad del sistema de acueducto, preparando el sistema ante la ocurrencia de daños y fallas en este.

- 16.Reducir el Índice de Pérdidas por Usuario Facturado (IPUF) a un valor de 6 m3/suscriptor.
- 17.Optimizar la infraestructura existente para la recolección y tratamiento de aguas residuales y lluvias, para reducir los riesgos de rebosamiento de pozos de inspección.
- 18.Total cumplimiento a la normativa legal vigente establecida en el Artículo 119 de la Resolución 1096 del año 2000, y en el Artículo 25 de la Ley 142 de 1994.
- 19.Cumplir el Índice de Riesgo para la Calidad del Agua – IRCA menor al 5%.
- 20.Registro y certificación de la información pendiente de cargue en el Sistema Unico de Información –SUI.

1.1.2 Desarrollo del Talento Humano.

EMDUPAR S.A. E.S.P, a través de la Sección de Bienestar Social desarrolló su Plan Institucional de Capacitación con base en las necesidades de formación de cada área. Así mismo realizaron las actividades de Seguridad y salud en el Trabajo.

Durante este periodo, se llevó a cabo la sensibilización de los principios y valores a través de las redes internas de comunicación, mediante diapositivas “HACIA LA CULTURA DEL AUTOCONTROL” la cual tiene como fin, motivar a todo el personal de la Entidad, a realizar de manera adecuada y responsable sus funciones y la correcta aplicación de los procesos y procedimientos establecidos mediante el Modelo Estándar de Control Interno - MECI.

Para la vinculación de nuevos funcionarios se realizó la INDUCCION, con el Objetivo de darles a conocer las funciones, generalidades y estructura de la empresa.

En el Programa de Salud Ocupacional y Bienestar social, se brindaron espacios para actividades de integración y recreativas, celebración de fechas especiales, Jornadas de Promoción y Prevención en Salud, se realizaron inspecciones a los puestos de trabajo e instalaciones de la empresa.

1.2 Componente de Direccionamiento Estratégico

1.2.1 Planes, Programas y Proyectos

EMDUPAR S.A. E.S.P. en el año 2017, continuó trabajando con los planes referentes para la gestión y ejecución de las actividades operativas, obedeciendo a su Misión como empresa del sector de servicios públicos. Los planes con los que la entidad trabajó durante la vigencia son:

- Planes de Acción por Procesos
- Plan estratégico
- Plan Maestro de Acueducto
- Plan Maestro de Alcantarillado
- Plan de Vertimientos
- Plan de Contingencia

El estado de los proyectos que adelanto EMDUPAR S.A. E.S.P. durante la vigencia, se encuentra de la siguiente manera:

- Construcción Alcantarillado del Barrio futuros de los Niños. **Ejecutado.**
- Construcción de Alcantarillado Sanitario y Optimización de la Rede de Acueducto de los Barrios Panamá III y los Milagros. **Ejecutado.**
- Diseño y Construcción de una Planta de Aireación para el mejoramiento de la capacidad de Autodepuración del Rio César. **En Ejecución.**

1.2.2 Modelo de Operación por procesos

El Mapa de Procesos de EMDUPAR S.A. E.S.P, continua vigente y aplicable para los procesos definidos en la empresa. Su interacción está determinada de tal forma que las actividades y funciones de cada proceso, se relacionan y se preceden garantizando un mejor y mayor flujo de la información, para eliminar procesos ineficientes e inefectivos de acuerdo a cada actividad.

Los procesos se ajustan continuamente, y se rinde información de acuerdo a las recomendaciones de los entes de control, teniendo en cuenta la distribución y caracterización de los procesos definidos.

Se realizaron los Comités de MECI – Calidad, en donde se planean y asignan funciones y compromisos estratégicos de tipo operativo y administrativo. Los compromisos se definen para los diferentes jefes de los procesos, y de la misma manera se suministra la información requerida.

Cada Jefe de área es responsable de rendir informes de sus planes de acción que se miden a través de indicadores de gestión, los cuales a su vez miden los objetivos trazados en dichos planes para cada proceso.

1.3 Componente Administración del Riesgo

1.3.1 Políticas de administración del riesgo

La política de Administración del Riesgo fue adoptada mediante resolución No. 0793 de 30 de Diciembre de 2014, y el procedimiento se aplicó de acuerdo a la metodología establecida por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Los mapas de riesgo se encuentran documentados en el formato FO-GE-30, como registro controlado por Gestión Integral y el Sistema de Gestión de Calidad.

MODULO 2. EVALUACION Y SEGUIMIENTO

La oficina de Control Interno de Gestión de EMDUPAR S.A. E.S.P, presentó y colgó en la página de la Entidad, web www.emdupar.gov.co, los informes pormenorizados de los periodos:

- Noviembre 2016 – Marzo 2017
- Marzo – Julio 2017,
- Julio –Octubre 2017.

Presento el informe de seguimiento y evaluación al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

En la vigencia del año 2017, se realizó una reunión del Comité Mecí – Calidad para la aprobación del programa de Auditorías Internas y los Seguidimientos, con la respectiva evidencia a través de su acta y registro de asistencia.

Rendiciones de cuentas:

EMDUPAR S.A. E.S.P, como Empresa de Servicios públicos domiciliarios y cumpliendo con su obligación legal de rendir información a los Entes externos, con el apoyo de Control Interno de Gestión, realizó las siguientes rendiciones de cuentas desde el febrero hasta Marzo de 2017:

- RENDICION ELECTRONICA DE CUENTA ANUAL AL SISTEMA INTEGRAL DE AUDITORIA – SIA.
- RENDICION DE ELECTRONICA DE CUENTA ANUAL CONSOLIDADO – (SIA) PRESUPUESTO Y CONTABILIDAD.
- RENDICION ELECTRONICA DEL INFORME EJECUTIVO ANUAL DE CONTROL INTERNO, AL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PÚBLICA – DAFP.
- RENDICION DE ELECTRONICA DEL INFORME ANUAL DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO CONTABLE A LA CONTADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN - CHIP.
- RENDICION DE ELECTRONICA DEL INFORME ANUAL DE DERECHO DE AUTOR SOBRE SOFTWARE A LA DIRECCION NACIONAL DE DERECHO DE AUTOR.

Así mismo se desarrollaron los seguimientos programados para la vigencia 2017, entre los que se destacan: El seguimiento a las P.Q.R,s, a las Notas Débitos y/o Créditos, a las Válvulas, Hidrantes y Rejillas, a las Conciliaciones Bancarias, Arqueo a la caja menor, seguimiento sobre el cargue de información al SUI, Informe Austeridad del Gasto; además de certificar el informe de Interventoría y/o supervisión al servicio de Aseo, seguimiento que se realiza a la Empresa Aseo del Norte.

2.1 Componente Autoevaluación Institucional

Este elemento representa un gran esfuerzo para el fortalecimiento de la cultura de autoevaluación, ya que existen algunas evidencias pero no se evalúa o revisa.

2.2 Componente de Auditoría Interna

De acuerdo al Programa Anual de Auditorías Internas para el año 2017, se realizaron auditorías a diez (10), de los quince (15) procesos que conforman el sistema Integrado de Gestión de EMDUPAR S.A. E.SP, entre los que se encuentran:

- Proceso Gestión Planificación.
- Proceso Gestión Informática.
- Proceso Gestión Planta de Tratamiento.
- Proceso Gestión Laboratorio
- Proceso Gestión Administrativa y Financiera.
- Proceso Gestión Comercial.
- Proceso Gestión Humana.
- Proceso Gestión Contratación y Suministro.
- Proceso Gestión Acueducto.
- Proceso Gestión Alcantarillado.

El objetivo de esta auditoría fue el mantenimiento del Sistema de Gestión integrado siguiendo los preceptos de las Políticas Internas, los Manuales de MECI y la Norma de Calidad ISO 9001: 2008, NTC GP 1000: 2009 Y MECI 1000: 2008.

2.3 Componente Planes de Mejoramiento

Planes de Mejoramientos Internos:

Teniendo en cuenta el Plan de Auditoria realizado al Sistema Integrado de Gestión de la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P, en un ciclo desde 06 de Marzo al 12 de Abril de 2017, y los hallazgos detectados en cada Proceso seleccionado, se realizó el cierre a los Planes de Mejoramientos Internos con corte a 31 de Diciembre de 2017, en los cuales no se cumplió con las expectativas y las metas propuestas para la Vigencia.

Así las cosas en el Plan de Mejoramiento para la Auditoría interna 2017, de un total de 81 hallazgos detectados, solo se cumplió con acciones correctivas y/o de mejoras del 39.51%.

Planes de Mejoramientos externos:

Teniendo en cuenta que la Contraloría Municipal de Valledupar, ha realizado Auditorías desde la vigencia 2014, hasta el 2016; la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P, ha suscrito cuatro (4) planes de Mejoramiento para las siguientes Evaluaciones:

- PLAN DE MEJORAMIENTO PARA LA AUDITORIA GUBERNAMENTAL CON ENFOQUE INTEGRAL MODALIDAD ESPECIAL ESTADOS CONTABLES, vigencia 2016, cumplimiento 100%

PLAN DE MEJORAMIENTO PARA LA AUDITORIA GUBERNAMENTAL CON ENFOQUE INTEGRAL MODALIDAD REGULAR VIGENCIA 2014. (Caso atípico). cumplimiento en un 96%

AUDITORIA GUBERNAMENTAL CON ENFOQUE INTEGRAL MODALIDAD REGULAR VIGENCIA 2015. de 31 hallazgo detectados, quedan 3 pendientes por acciones correctivas y/o de mejoras, cumplimiento el 90.32%.

AUDITORIA GUBERNAMENTAL CON ENFOQUE INTEGRAL MODALIDAD ESPECIAL AMBIENTAL 2016,

Se encuentra en proceso para presentar el Plan de Mejoramiento en cuatro (4), Informes trimestrales de acciones correctivas y/o de mejora desde el mes marzo, hasta septiembre de 2018.

Respectos a estas Auditorías y a los Planes de Mejoramientos Suscritos con la Contraloría Municipal de Valledupar, las acciones Correctivas y/o de mejoras para los Estados Contables se subsanaron en un 100%.

EJE TRANSVERSAL 3. INFORMACION Y COMUNICACIÓN

Para EMDUPAR S.A. E.S.P. es de gran importancia mantener una comunicación directa y asertiva tanto con sus usuarios como con sus trabajadores. Es por ello que ha implementado y mantenido canales de información para hacer de su gestión, un ambiente de enfoque al cliente y orientación al servicio comunitario.

3.1 Información y Comunicación Interna y Externa

La Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P. como prestadora de servicios públicos y con énfasis en su responsabilidad social, cuenta con un sistema de información oportuno y eficaz dirigido a la comunidad, mediante los informes de gestión, rendición de cuentas, proyectos especiales, entre otros.

Así mismo se publicó oportunamente en la página web, la información sobre el Plan Institucional, identificando los programas, proyectos, metas y recursos financieros y humanos presupuestados.

Se cuenta con un mecanismo que permiten verificar la calidad y veracidad de la información que se reporta a los diferentes sistemas gubernamentales de información.

Medios de Comunicación: La Empresa facilita a la comunidad información pertinente sobre la gestión, infraestructura, prestación de servicios, entre otros, a través de medios de comunicación, como son: radio y televisión, periódicos de amplia circulación Municipal, así como también a través de la factura del servicio de Acueducto y Alcantarillado.

El usuario puede consultar nuestra página en donde encontrara información acerca de nuestros planes y proyectos, estado de obras, trámites y servicios, Noticias entre otros links de interés. <http://www.emdupar.gov.co>.

La comunicación interna fluye a través de canales diseñados para este propósito.

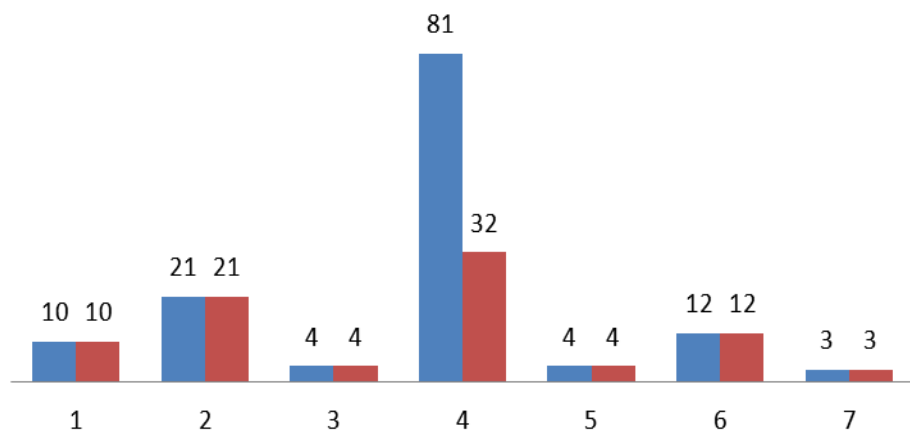
INFORME GRAFICO DE LA GESTION DE CONTROL INTERNO

INDICADORES DEL CONTROL INTERNO DE GESTION EMDUPAR S.A E.S.P.

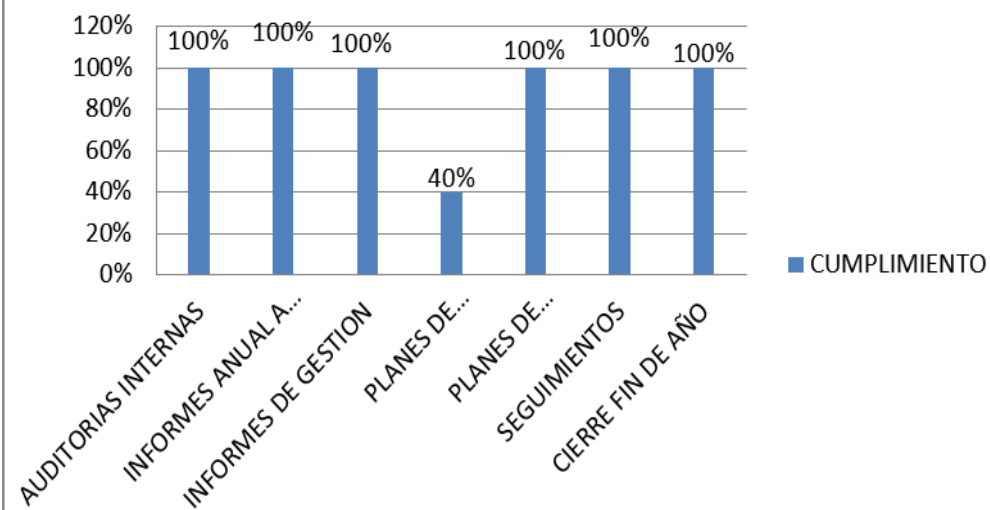
ACTIVIDADES	PROYECTADAS	REALIZADAS	CUMPLIMIENTO	OBJETIVO	OBSERVACIONES
AUDITORIAS INTERNAS	10	10	100%	META CUMPLIDA	CIERRE TOTAL DE AUDITORIAS
INFORMES ANUAL A LOS ENTES DE CONTROL	21	21	100%	META CUMPLIDA	Se Realizaron Todos los Informes
INFORMES DE GESTION	4	4	100%	META CUMPLIDA	
PLANES DE MEJORAMIENTOS INTERNOS (ACCIONES CORRECTIVAS Y/O DE MEJORAS)	81	32	40%	NO SE HA CUMPLIDO	Teniendo en cuenta 81 hallazgos en los 10 procesos auditados, quedan 49 observaciones pendientes en los planes de mejoramientos internos.
PLANES DE MEJORAMIENTOS EXTERNOS	2	2	100%	META CUMPLIDA	
SEGUIMIENTOS	12	12	100%	META CUMPLIDA	
CIERRE FIN DE AÑO	3	3	100%	META CUMPLIDA	CIERRES DE INFORMES CONSOLIDADOS

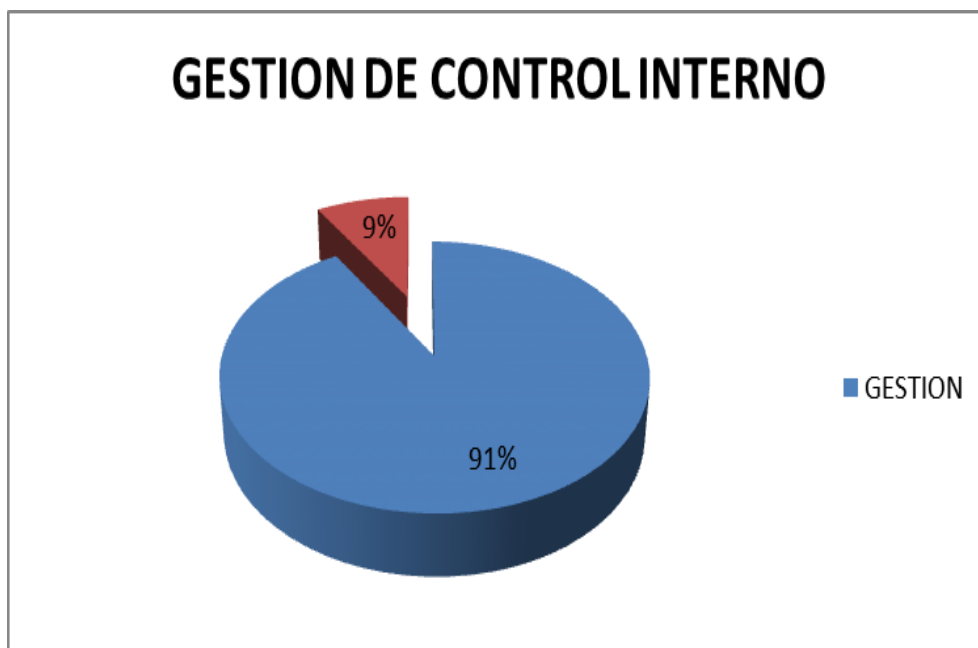
ACTIVIDADES

■ PROYECTADAS ■ REALIZADAS



RENDIMIENTO





Para la vigencia 2017, Control Interno de Gestión como Proceso Evaluación y Mejora Continua, ha desarrollado su Plan de Acción en un: 91%.

RECOMENDACIONES GENERALES

Como un elemento del control interno, la Ley 87 de 1993, en su art. 4, establece que los directivos deben implementar los siguientes aspectos que deben orientar la aplicación del Control Interno, entre las cuales se tiene la siguiente: literal g) “Aplicación de las recomendaciones resultantes de las evaluaciones del Control Interno;” lo cual nos indica que las recomendaciones son el resultado de la evaluación del sistema, originadas en las actuaciones de la oficina de control interno y del comité coordinador del sistema, ya sea por medio de auditorías internas o de cualquier otro procedimiento o actividad estipulado en las funciones del proceso de control interno y del comité coordinador.

Como asesor de la oficina de control interno de Gestión y responsable de las auditorías y de las funciones de las mismas, en el párrafo del art. 12 de la Ley 87 de 1993 y consecuentemente en el párrafo del art. 17 de la decisión de gerencia N° 60 de 2011 establecen que “En ningún caso, podrá el Asesor, Coordinador, Auditor Interno o quien haga sus veces, participar en los procedimientos administrativos de la entidad a través de autorizaciones o refrendaciones.” Razón por la cual las sugerencias y/o recomendaciones en el informe de auditoría, no son vinculantes de conformidad con la Ley y con la decisión de gerencia en lo atinente al auditor.

CONCLUSIONES

La oficina Control Interno de Gestión durante la vigencia 2017, desarrolló el programa Planteado desde la rendición de Informes, Auditorías Internas, planes de Mejoramientos y seguimientos, cumpliendo con los parámetros establecidos en las normas legales y constitucionales, políticas Internas y aplicación de procesos y procedimientos, para determinar el funcionamiento Actual del Sistema de EMDUPAR S.A. E.SP.

En la estructura orgánica se evidencian de manera clara las líneas de responsabilidad y autoridad al interior de la Empresa, acorde al mapa de procesos establecido por el MECI, que determinan el objetivo misional e institucional.

El Estilo de Dirección desarrollado por la actual Administración, durante la vigencia 2017, orientó la gestión de los procesos a resultados con reducción de costos, definiendo estrategias de concertación, en pro del mejoramiento de la dinámica institucional.

Aspecto de Evaluación de la Gestión y Control de Resultados:

La mayoría de los procesos no reportan indicadores de gestión los cuales deben ser revisados y analizados por el encargado del Proceso y debidamente documentados.

RECOMENDACIONES

Se recomienda en primera instancia, el fortalecimiento del sistema de Control interno, en aras de tener una mejor y mayor cobertura y alcance al interior de cada una de las áreas.

Implementar mecanismos efectivos que permitan que los responsables de procesos cumplan de manera oportuna con las metas propuestas en los planes de acción, de Mejoramiento interno y Externo.

Replantear las Divisiones y Secciones de Gestión Comercial, respecto a la asignación y/o distribución del personal, con el fin de reforzar las gestiones encaminadas a cumplir con el objetivo principal de este proceso misional.

Realizar las actividades encaminadas al reporte de información al SUI, para mejorar el porcentaje de cumplimiento y mantener en un alto nivel los Indicadores de la Empresa.

Aspecto de Gestión Organizacional:

Reformular y revisar permanentemente las políticas de operación de cada uno de los procesos identificados y definidos en la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P.

Replantear los indicadores en cada Proceso para que permitan medir el impacto de la gestión, así como su reporte y análisis respectivo.

JUANFRANCISCO ROSADO SANCHEZ

Jefe de Control Interno Gestión (D) - EMDUPAR S.A. E.S.P.

Elaboró y proyecto: Pedro Otálora y Saribeth Escobar Profesional de Control Interno de Gestión.