



INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO

Emquilichao E.S.P.

CONTROL INTERNO

Marzo 12 de 2017 – Julio 12 de 2017

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley 1474 de 2011



El presente informe, se rinde con base en la actualización del Modelo de Control Interno MECI, de acuerdo a lo estipulado en el decreto 943 de mayo de 2014, y cumpliendo lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley 1474 de 2011, para la Empresa de Servicios Públicos de Santander de Quilichao EMQUILICHAO E.S.P en el periodo comprendido entre Marzo 12 de 2017 a Julio 12 de 2017.



Tabla de contenido

MODULO 1. PLANEACION Y GESTION	4
1.1. Componente de Talento Humano	4
1.1.1. Acuerdos, Compromisos o Protocolos Éticos	4
1.1.2 Desarrollo del Talento Humano	4
1.2 Componente de Direccionamiento Estratégico	11
1.2.1 Planes, Programas y Proyectos	11
1.2.2 Modelo de Operación por procesos	11
1.2.3 Estructura Organizacional	12
1.2.4 Indicadores de Gestión	12
1.2.5 Políticas de Operación	13
1.3 Componente Administración del Riesgo	14
1.3.1 Políticas de administración del riesgo	14
MODULO 2. EVALUACION Y SEGUIMIENTO	14
2.1 Componente Autoevaluación Institucional	14
2.2 Componente de Auditoria Interna	14
2.3 Componente Planes de Mejoramiento	15
EJE TRANSVERSAL 3. INFORMACION Y COMUNICACION	15
3.1 Información y Comunicación Interna y Externa	16
3.2 Sistemas de Información y Comunicación	17

MODULO 1. PLANEACION Y GESTION

1.1. Componente de Talento Humano

1.1.1. Acuerdos, Compromisos o Protocolos Éticos

En el periodo de marzo a julio de 2017, se realizaron los siguientes acuerdos:

- ✘ Acuerdo N° 002 del 6 de febrero de 2017 Mediante el cual se adicionan unos recursos del convenio 318 CRC-MUNICIPIO-EMQUILICHAO.
- ✘ Acuerdo N° 003 de junio 12 de 2017 Por medio del cual se adicionan unos recursos de convenios Municipio-Emquilichao al presupuesto de ingresos y egresos del año 2017.

1.1.2 Desarrollo del Talento Humano

Plan Institucional de Formación y capacitación Periodo Marzo – Julio de 2017

Dentro del Plan Institucional de Capacitación, Emquilichao impartió 23 capacitaciones tanto a personal operativo, como administrativo con el fin de entrenar y capacitar a su personal para lograr un buen desempeño en el ejercicio de sus funciones, contribuyendo al cumplimiento de su política de calidad.

Nº	MES	DETALLE	Nº ASISTENTES
1	MARZO	RESPONSABILIDADES FRENTE AL SG-SST	7
		CAPACITACIÓN EN INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES Y ACCIDENTES DE TRABAJO	7
		PREVENCION CANCER GASTRICO Y CANCER DE PROSTATA	42
		PREVENCION CANCER CUELLO UTERINO	20
		CAPACITACION MANEJO SUGURO CLORO GAS	2
		TRABAJO EN EQUIPO	26
		CAPACITACIÓN DE LOS PROCESOS DEL SECTOR DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO (SGP-APSB) Y GIRO DIRECTO	10

		MONITOREO A LOS RECURSOS DEL SISTEMA GENERAL DE PARTICIPACION SECTOR AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO.	10
2	ABRIL	TRABAJO EN EQUIPO Y COMUNICACIÓN ASERTIVAS	17
		CAPACITACION FORTALECER LOS CONCEPTOS TECNICOS A LOS FONTANERO	18
3	MAYO	SST - RIESGO BIOLOGICO	20
		REACCIÓN Y MITIGACIÓN DE INCENDIOS	10
		ACOSO LABORAL	25
		HABITOS DE SALUD	15
		SENSIBILIZAR SOBRE EL MANEJO DE TIEMPO Y RECONOCIMIENTO	25
		CURSOS DE CONTROL INTERNO	2
		ADMINISTRACION DE ALMACENES PARA ENTIDADES PUBLICAS	1
4	JUNIO	SOCIALIZACIÓN SEGURO PARA TRABAJO CON GUADAÑA	6
		SENSIBILIZACION AUTOCAIDADO	49
		SG- SST	8
5	JULIO	CAPACITACION MEDICINA LABORAL	3
TOTAL CAPACITACIONES EN EL PERIODO		23	

Salud ocupacional y Programa de Bienestar Social Periodo Marzo – Julio de 2017

El programa de Salud Ocupacional y de Bienestar Social, otorga al empleado, herramientas para hacer de su entorno laboral, un ambiente amigable y con diferentes beneficios con el objetivo de aumentar la productividad y el bienestar para todos.

PROGRAMA	PROYECTO	ACTIVIDAD	OBSERVACIONES
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	AMBIENTE FISICO	<p>Inspección de puestos de trabajo administrativos.</p> <p>Inspección de seguridad en puestos de trabajo operativos, áreas de acueducto alcantarillado y aseo.</p>	<p>Se hacen inspección de puestos de trabajo con el fin de determinar el estado de las sillas ergonómicas y escritorios, las sillas que presentan anomalías son reparadas.</p> <p>Se compran escritorios para el are de almacén.</p> <p>Se hacen inspecciones programadas a los funcionarios que desempeñan labores operativas, en lo relacionado con el uso y estado de elementos de protección personal.</p>
		Jornada de aseo	Se realiza una vez cada mes, permite hacer un aseo en profundidad de todas las áreas de la Empresa, mejorar el clima organizacional y desechar lo que ya no sirve. Se embellecen las zonas verdes
		Inspección constante de luminarias	Constantemente se revisan las luminarias y se reciben las observaciones de los funcionarios, para que las áreas de trabajo siempre estén iluminadas en forma adecuada.
		Remodelaciones locativas	<p>Se contrata y ejecuta remodelaciones locativas del área de atención al cliente y las oficinas de caja. Se instalan aire acondicionado, se cambia el cielo falso y se aíslan</p> <p>Mejoras que buscan una ambiente de trabajo más ameno y organizado.</p> <p>Se construyó en la sede principal un parqueadero con techo para las motos, con el fin de mejorar el orden de estos vehículos.</p> <p>En la parte frontal de la empresa se presentaba un problema de polvo y acumulación de agua lluvia, en razón esto se contrató y ejecuto una obra civil consistente en pavimentar en su totalidad el frente de la empresa.</p>

			<p>Se instala un sistema mecánico para abrir el portón principal, lo que permite que se mejore la condición del puesto de trabajo de vigilancia, ya que estos no tienen que abrir la puerta de manera manual, lo que generaba un desgaste físico mayor y riesgo de lesiones y desórdenes osteomusculares.</p> <p>En diferentes inspecciones de la planta de tratamiento se evidenció la necesidad de un pasamanos en la escalera del dosificador y señalización, de estas novedades, se instaló el pasamanos y parte de la señalización.</p>
		Inspección planta de tratamiento, señalización y demarcación	<p>Se hace inspección de las condiciones de trabajo de la planta de tratamiento, con el acompañamiento de la compañía de seguros Positiva (ARL). Se elabora el plan de señalización y demarcación. Estas inspecciones permiten tener un punto de partida para un plan de mejoramiento constante.</p> <p>Actualmente se están dando respuesta a los planes de acción resultante de las inspecciones de seguridad</p>
		Inspección de las locaciones sede administrativa	<p>Se hace inspección de áreas comunes y condiciones de trabajo, por parte de la asesora del SG-SST, se corrigen hallazgos consistentes en la organización y aseo, de los hallazgos por riesgo eléctrico se hace la respectiva cotización, ya se contrató y está en ejecución el contrato</p>
	VIDA SALUDABLE	Organización de la oferta de las actividades en las jornadas deportivas y de integración	<p>Se gestionan y se brinda apoyo al área de Recursos Humanos en las diferentes actividades que se programan los viernes en la tarde como jornada deportiva (Según el cronograma establecido), con el fin de que los funcionarios se integren y participen.</p> <p>Actualmente se está elaborando el programa de vigilancia epidemiológica de estilos de vida saludable</p>

	PREVENCIÓN DE LA SALUD	Oferta de gimnasio	Se mantiene convenio con dos gimnasios, con oferta en acondicionamiento físico diferentes, DMARSHALL CAMP este tiene una idea innovadora consistente; en entrenamiento militar a campo abierto. SAKURA este gimnasio es dirigido con máquinas. Esta oferta está disponible para todo el personal.
		Apoyo en la celebración de fechas especiales	Se brinda apoyo a la oficina de Recursos Humanos en las diferentes festividades, (cumpleaños colectivos, día del trabajo, día de la mujer, día de la madre y del padre)
	PREVENCIÓN DE LA SALUD	Jornada de salud	Se programa con las empresas prestadoras de salud, (I.P.S Y E.P.S) la Secretaria de Salud del Municipio. Se invitan empresas que tenga relación con los aspectos de salud, vida saludable, buenos hábitos alimenticios. Se practican audiometrías, visometrías, exámenes físicos. De las visometrías se determina el estado de visión y de las gafas personal que las usa, los que necesitan cambiar la formula la empresa les subsidia para el cambio o compra. Actualmente se está midiendo el ambiente a por medio de la batería de riesgo psicosocial con apoyo de ARL y el equipo de SST
		Capacitación	Se capacito al personal en acoso laboral basado en la Ley 1010 de 2007 Se realizó capacitación en Identificación de peligros Biológico personal de recolección mecanismos de prevención Manejo del tiempo y reconocimiento. Implementación del Sistema de Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo Metodología para la investigación de Incidentes y Accidentes de Trabajo Responsabilidades frente al SG-SST

			<p>Primeros Auxilios Básicos (Primer Respondiente)</p> <p>Curso de 50 horas responsable de SST Emquilichao</p> <p>Higiene postural</p>
	PREVENCIÓN COLECTIVA E INDIVIDUAL	Compra de elementos de protección personal	Las matrices de EPP se encuentran actualizadas y de conformidad con estas se adquieren los elementos adecuados y se suministran de forma oportuna.
		Extintores	Se realiza la recarga de extintores, se hace el respectivo mantenimiento, se cambian los de solkaflan por polvo químico y se adquiere uno de Co2, se señalizan y se reubican algunos.
		Pausas Activas	<p>Se coordinaba por áreas horarios para realizarlas y se incentiva al personal a relazarlas de manera voluntaria.</p> <p>Se realiza encuesta de desorden Osteomuscular con el fin de diseñar el programa de vigilancia Epidemiologica desorden osteomuscular</p>
	ESTRUCTURA EMPRESARIAL	Brigada de Emergencia	De acuerdo al cronograma anual de trabajo de la ARL POSITIVA se realiza capacitación sobre primeros auxilios dirigida a los brigadistas de la empresa, con el fin de entrenamiento y preparación de la Brigada de Emergencia.
		COPASST	Se coordinan las reuniones mensuales para tratar temas pertinentes con la salud ocupacional de la empresa. Se programa la nueva elección de COPASST y comité de convivencia.
		CONVIVENCIA LABORAL	Se cuenta con un comité de convivencia en el cual ha trabajado conjuntamente con el asesor de SST en la promulgación de la Política de prevención de acoso laboral

			<p>Elaboración del estatuto del comité</p> <p>Se está diseñando el manual de convivencia</p>
		Plan de trabajo de la ARL positiva	<p>La compañía de seguros presenta al inicio de año el plan de trabajo y acompañamiento para con la empresa, el cual se va agotando según lo programado y las necesidades de la Empresa. Se han recibido visitas de los diferentes colaboradores y gestores.</p>
		Reporte de accidentes Laborales	<p>Se gestiona con la ARL el respectivo reporte cada vez ocurra un siniestro, se realiza el respectivo acompañamiento a la atención inicial y las ordenes posteriores al AT.</p> <p>Se está realizando el proceso de auto reporte e investigación de accidentes laborales, establecer caracterización con el fin de disminuir la accidentalidad</p>
		Novedades de afiliación	<p>Se mantiene al día las novedades de ingreso y retiro de la administradora de riesgos, al igual que las actualizaciones que se puedan presentar. Como incapacidades, cambio de riesgos.</p>
		Acompañamiento	<p>Se presta acompañamiento permanente a los funcionarios en todo lo relacionado con recursos humanos y salud ocupacional, como una política del proceso y los objetivos del mismo</p>
		SG-SST	<p>Se contrata a una profesional en salud ocupacional, la cual está acompañando en el proceso de implementación del sistema, y otras situaciones relacionadas.</p>

1.2 Componente de Direccionamiento Estratégico

1.2.1 Planes, Programas y Proyectos

Emquilichao E.S.P. adelanta sus Planes, Programas y Proyectos dentro de lo planeado en su Plan de Acción que se formula en el marco del diseño del Plan de Desarrollo Municipal.

Los recursos previamente gestionados y asignados para tal fin, son ejecutados dentro de la vigencia del año en curso. El desarrollo de los mismos se realiza de acuerdo a los cronogramas de cada proyecto.

El estado de los proyectos para la vigencia es el siguiente:

PROYECTO	ESTADO
Construcción Acueducto y Planta de Tratamiento Interveredal sector Quinamayó – Alegrías.	Ejecutado 100%
Construcción Acueducto Interveredal zona Norte	Se encuentra en licitación para su construcción – diseño aprobado
Planta de Tratamiento de Agua Potable Vereda Quitapereza y parte alta de la cabecera del Municipio de Santander de Quilichao.	Adjudicado Fase I – Revisión del diseño
Construcción Redes de Distribución Acueducto Quinamayó (diseño)	Radicado en el Ministerio.
Construcción Planta de Tratamiento de Aguas Residuales del Municipio de Santander de Quilichao	Inicio de construcción
Proyecto Alcantarillado Cambalache	Se encuentra en licitación para su construcción Viabilizado

1.2.2 Modelo de Operación por procesos

La Gestión Administrativa y Operativa de Emquilichao E.S.P., se adelanta bajo un enfoque basado en procesos. El flujo de información y de actividades se realiza considerando una visión sistémica, en donde la interacción y aporte individual de cada proceso al sistema, se ve reflejado en los resultados que desencadenan en la optimización de la atención al cliente, tiempos de respuesta cortos para daños, y mejora continua en el desempeño de la gestión de los procesos.



El reciente Rediseño Institucional, permite manejar de una mejor manera el enfoque y la transversalidad entre los procesos dando como prioridad la satisfacción del cliente y el entendimiento de los requisitos como insumo para su gestión.

Así mismo la percepción positiva de la empresa frente a la comunidad o la imagen positiva que pueda proyectar la empresa, se puede vislumbrar y manejar desde este enfoque.

1.2.3 Estructura Organizacional

En el presente periodo, la estructura organizacional no ha presentado cambios. La actual Estructura Organizacional, se adoptó mediante el acuerdo 003 de febrero 20 del 2016 “Por medio del cual se fija el Marco Organizativo y la Estructura Organizacional de la Empresa Municipal de Servicios Públicos de Santander de Quilichao Emquilichao E.S.P.”

En su nuevo enfoque, permite mayor funcionalidad a la hora de establecer responsables por proceso y la fácil identificación de las interacciones entre los mismos, optimizando la gestión Gerencial en la medida en que se pueden delegar funciones estratégicas para las subgerencias.

Se creó la Subgerencia Técnica Operativa y la Subgerencia Administrativa Financiera y Comercial con el fin de establecer responsables por cada área y enfocar su gestión hacia la proyección de crecimiento de la empresa.

Del mismo modo la nueva estructura organizacional brinda dinamismo administrativo a las actividades de cada proceso, por lo que se apalanca en la gestión de cada subgerencia, permitiendo delegar aquellas actividades que antes solo estaban en cabeza de la Gerencia General.

1.2.4 Indicadores de Gestión

Los indicadores de gestión están orientados a la medición de los objetivos tanto institucionales como los de objetivos de cada proceso definido en el Mapa de Procesos.



En la actualidad la empresa cuenta con un monitoreo de la gestión de sus procesos, a través de la asignación de indicadores los cuales se miden y se reportan trimestralmente a través del informe de gestión que reporta cada jefe de área o de proceso.

Los indicadores registrados en los Planes de Acción, se actualizaron recientemente en el mes de Junio, para lo cual se definieron los objetivos de cada proceso para los cuales se formulan indicadores de gestión:

- × Índice de Reclamación
- × Índice de agua no contabilizada
- × Índice de continuidad del servicio de acueducto, alcantarillado y aseo
- × Índice de cobertura del servicio de acueducto, alcantarillado y aseo
- × Cumplimiento programa de auditorias
- × Eficacia acciones de mejora
- × IRABApp
- × IRCA
- × Cumplimiento informes de gestión
- × Mecanismos de participación ciudadana
- × Nuevos usuarios
- × Consumo m3 de acueducto y alcantarillado
- × Ejecución del PGIR

1.2.5 Políticas de Operación

La política de Calidad se encuentra vigente, publicada y socializada. En los procesos de Inducción y Re inducción se ha socializado a todo el personal de la Empresa.

Para el presente año se ha venido recordando e informando dentro de los procesos de inducción y re inducción. A propósito del acuerdo para la modernización que se llevó a cabo en marzo del presente año, en el proceso de socialización del mismo, se aprovechó la oportunidad para re socializar la política y objetivos de calidad de la empresa; a todas las áreas, de acuerdo al procedimiento documentado.

La política de SGST, se adoptó mediante la Resolución



1.3 Componente Administración del Riesgo

1.3.1 Políticas de administración del riesgo

La política de administración del riesgo es integrada a todos los procesos de Emquilichao E.S.P mediante la actualización de los Mapas de Riesgo de cada uno.

Los mapas de riesgo se actualizaron en el mes de junio para cada proceso, con un acompañamiento personalizado. Cada jefe de área se comprometió a hacer seguimiento, y a llevar a cabo las acciones pertinentes para cada caso en particular.

MODULO 2. EVALUACION Y SEGUIMIENTO

2.1 Componente Autoevaluación Institucional

Como apoyo al componente de Autoevaluación Institucional, se tienen como mecanismos de control y de seguimiento los indicadores definidos en los Planes de Acción por proceso, las solicitudes de mejora como producto de las auditorías internas, y los Mapas de Riesgo por proceso y en otros casos las Auditorías Internas.

En los comités de MECI – CALIDAD, se revisan los compromisos y la gestión de cada proceso, rindiendo los indicadores y dando informe de la gestión.

2.2 Componente de Auditoría Interna

De acuerdo al Programa Anual de Auditorías Internas para el presente año, se han realizado auditorías a los procesos de:

- Control de Calidad de Agua Tratada
- Producción de Agua
- Gestión Jurídica
- Talento Humano
- Gestión Financiera
- Distribución



- Recolección y Transporte de Aguas Residuales
- Barrido y Limpieza
- Recolección de residuos solidos

2.3 Componente Planes de Mejoramiento

La Oficina de Control Interno en Coordinación con Calidad, implementó el Formato documentado y controlado dentro del Sistema de Gestión de Calidad con el código FO.CA.20 Solicitud Acciones de Mejora.

Los planes de mejoramiento se formularon de acuerdo a los hallazgos realizados dentro de las auditorías a los procesos relacionados arriba y se logró que cada funcionario los realizara.

Aun continua vigente el Plan de Mejoramiento que se suscribió con la Contraloría General del Cauca. Se han presentado los informes de avance y seguimiento del mismo, ante la Contraloría para 7 hallazgos, los cuales se han venido subsanando con la ejecución de las acciones para cada área y con su respectivo responsable.

EJE TRANSVERSAL 3. INFORMACION Y COMUNICACION

Para Emquilichao E.S.P. es de gran importancia mantener una comunicación directa y asertiva tanto con sus usuarios como con sus funcionarios. 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.

Conscientes de brindar la mejor atención a nuestros usuarios y con el propósito de entender sus necesidades, Emquilichao adecuó sus oficinas de Atención al Cliente y las doto con más cubículos para hacer el servicio mucho más eficiente. El espacio es más amplio y cómodo y se descongestionó el acceso a la casilla de caja.

Se ha percibido una opinión favorable entre los usuarios en cuanto a la mejora en atención de daños e instalaciones domiciliarias; el servicio se ha vuelto más eficiente y se atiende en menor tiempo. Lo anterior producto de la estrategia administrativa y organizacional, en el sentido en que se optimizan las actividades del personal disponible, priorizando las necesidades del servicio.

Para el presente periodo se ha dado especial atención y gestión a las sugerencias de los usuarios, consignadas en el buzón de sugerencias; el cual está dispuesto en la oficina de atención al cliente. Esta herramienta ha permitido acercarse más a la percepción del usuario, y hacer énfasis en los cambios que esperan de la empresa, a través del estudio de cada sugerencia y de lo que de ella se pueda realizar en función del beneficio de todos los usuarios



3.1 Información y Comunicación Interna y Externa

En el mes de Junio se adquirió un nuevo software para el proceso comercial, registro de PQR'S y facturación. ControlBlood ahora ofrece mejores resultados eficientes y eficaces procesos en la toma de lecturas, compatibilidad y engranaje con el proceso contable, mejora en el recaudo, catastro de usuarios, entre otras.

Como todo cambio, siempre hay una fase de transición y adaptación requiere de un tiempo contemplado para cada actividad dentro del proyecto.

La satisfacción del usuario se mide a través de encuestas que se realizan anualmente. Rendición de cuentas, recibo y atención de PQR'S, Redes Sociales, Foros Comunitarios y buzón de sugerencias.

- Un canal importante como fuente de información para el usuario es nuestra página Web, esta se encuentra en actualización en consecuencia del cumplimiento de la Ley 1712 de marzo de 2014 “Ley de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional” en ella se consignan las

noticias más recientes y relevantes, las obras en ejecución, los proyectos en construcción y los trámites y servicios que la entidad ofrece a sus usuarios. www.emquilichao.gov.co.

- La comunicación interna fluye a través de canales diseñados para este propósito. Emquilichao E.S.P. ha documentado un Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas PR.CA.07, el cual puede ser implementado a través de las Solicitudes de Acciones de mejora FO.CA.20. el formato de Comunicación Interna FO.TH.09 y el buzón de sugerencias internas.
- Se implementó el Programa de Gestión Documental, y el Procedimiento de Aplicación de Tablas de Retención Documental PR.CA.06, a partir de ello se diseñaron las Tablas de Retención Documental FO.CA.09, lo que permite clasificar y orientar de manera adecuada los documentos escritos de la empresa. Se enviaron las TRD al Archivo General de la Nación en donde ya se obtuvo una revisión. Se hicieron algunas observaciones de parte del AGN, las cuales serán corregidas, y posteriormente se enviarán nuevamente para su revisión y su aprobación.
- Para la consulta e intercambio de información virtual se cuenta con la Intranet en donde se despliegan toda la documentación que se maneja en el Sistema de Gestión de Calidad. Este canal se encuentra en proceso de actualización y ajuste para su adecuado funcionamiento.
- Los formatos de Comunicación interna FO.TH.09 y de Comunicación Externa FO.TH.10 son los principales canales de información escrita que se intercambia en la empresa.

3.2 Sistemas de Información y Comunicación

Los sistemas de Información y Comunicación con los que cuenta Emquilichao E.S.P.:

Intranet. Canal de información interna (documentos).

Software o programa CONTROLBLOOD para el registro y radicación de Peticiones Quejas y Reclamos desde la oficina de Atención al Usuario. PQR'S.



Programa SIIGO para la elaboración de nómina y proceso contable de la empresa.

Aplicativos virtuales para La Administración de personal, huellero digital para el registro de entrada y salida del personal, cámaras de seguridad, aplicativo virtual ARL para medición de ausentismo.

Medios virtuales, Página Web <http://www.emquilichao.gov.co>, redes sociales Fan Page de Facebook, Twitter, YouTube, correo electrónico: emquilichao@gmail.com

Atención al usuario presencial Módulos de oficinas para la atención al usuario con horarios de atención de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 11:30 p.m. – 2:00 p.m. a 4:00 p.m. – sábados de 8:00 a.m. a 11:30 a.m. en horario de oficina.

VANESSA SANTACRUZ HERNANDEZ
Jefe Oficina de Control Interno
Emquilichao E.S.P.