



INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO

Emquilichao E.S.P.

CONTROL INTERNO

Noviembre 12 de 2017 – Febrero 12 de 2018
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 Noviembre 12 de 2017 a Febrero 12 de 2018.



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.....	5
1.2.1 Planes, Programas y Proyectos.....	5
1.2.2 Modelo de Operación por procesos	6
1.2.3 Estructura Organizacional.....	6
1.2.4 Indicadores de Gestión	7
1.2.5 Políticas de Operación.....	7
1.3 Componente Administración del Riesgo	8
1.3.1 Políticas de administración del riesgo.....	8
MODULO 2. EVALUACION Y SEGUIMIENTO	8
2.1 Componente Autoevaluación Institucional	8
2.2 Componente de Auditoria Interna	9
2.3 Componente Planes de Mejoramiento	9
EJE TRANSVERSAL 3. INFORMACION Y COMUNICACION	9
3.1 Información y Comunicación Interna.....	11
3.2 Sistemas de Información y Comunicación	12



MODULO 1. PLANEACION Y GESTION

1.1. Componente de Talento Humano

1.1.1. *Acuerdos, Compromisos o Protocolos Éticos*

Durante el periodo se realizaron los siguientes acuerdos:

- Acuerdo N° 007 de Noviembre 22 de 2017 “Por medio del cual se adicionan unos recursos sin situación de fondos de convenio suscrito entre Emcaservicios S.A.E.S.P – Emquilichao E.S.P. al presupuesto de ingresos y egresos del año 2017”
- Acuerdo N° 008 de Diciembre 20 de 2017 “Por medio del cual se aprueba el presupuesto de ingresos y egresos de Emquilichao E.S.P. para la vigencia de 2018”
- Acuerdo 009 de Diciembre 20 de 2017 “Por medio del cual se adoptan asignaciones salariales para la planta de personal de la empresa municipal de servicios públicos de Santander de Quilichao EMQUILICHAO E.S.P.”

1.1.2 *Desarrollo del Talento Humano*

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

Dentro del Plan Institucional de Capacitación, Emquilichao impartió **10** 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.

Salud ocupacional y Programa de Bienestar Social Periodo Julio – Noviembre 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.

1.2 Componente de Direccionamiento Estratégico

1.2.1 Planes, Programas y Proyectos

Planes y Programas

- Plan Institucional de Capacitación, Bienestar e Incentivos y Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
- Plan Estratégico
- Programa de Gestión Documental
- Plan Anual de Adquisiciones
- Plan Institucional de Archivos – PINAR
- Programa de Gestión Documental

Proyectos

Dentro de los Proyectos que se formulan en el marco del diseño del Plan de Desarrollo Municipal, su estado para la vigencia es el siguiente:

PROYECTO	ESTADO
Construcción Acueducto Interveredal zona Norte	Contratado; se nombró interventor con EMCASERVICIOS para lo cual se elaboró el acta inicial del contrato. Se podrá contar con la obra, a partir de octubre de 2018.
Planta de Tratamiento de Agua Potable Vereda Quitapereza y parte alta de la cabecera del Municipio de Santander de Quilichao.	Contratado; segunda fase - aprobación de rediseños. La tercera fase, corresponde a la construcción que está programada para 8 meses de ejecución con la cual se podrá contar a partir de febrero de 2019.
Construir una Planta de Tratamiento de Agua Potable en Taminango - San Jerónimo	Proyecto viabilizado.



Construcción Planta de Tratamiento de Aguas Residuales del Municipio de Santander de Quilichao	Contratado. La obra debe entregarse en octubre de 2018
---	--

1.2.2 Modelo de Operación por procesos

Los procesos contemplados en el Mapa de Procesos de la empresa, se actualizan constantemente en su documentación para lo cual se revisan y se ajustan algunos procedimientos y formatos.

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 la vigencia del 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 del presente año, para lo cual se definieron los objetivos de cada proceso y se formularon 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.

Como todos los años, se ha venido recordando e informando dentro de los procesos de inducción y re inducción.

La política de seguridad y salud en el trabajo fue aprobada el 15 de diciembre de 2016, la cual rigió de forma plena para la vigencia 2017.

La política de Gestión del Riesgo se revisó y se actualizó en el periodo.

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.

Se actualizó el documento que contiene la Política de Gestión del Riesgo, de acuerdo con los lineamientos estipulados en la Guía para la Administración del Riesgo; del Departamento Administrativo de la Función Pública.

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.



2.2 Componente de Auditoria 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
- 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 los Planes de Mejoramiento de la reciente auditoria Interna, se formularan en enero de 2018.

En lo que va del año, se viene trabajando en las acciones formuladas e implementadas en el Plan de Mejoramiento que se suscribió con la Contraloría General del Cauca el 2 de enero de 2018, en donde se hicieron 10 hallazgos, los cuales se han venido subsanando con la ejecución de las acciones para cada área y con su respectivo responsable. Se han reportado a la Contraloría los respectivos soportes de avance.

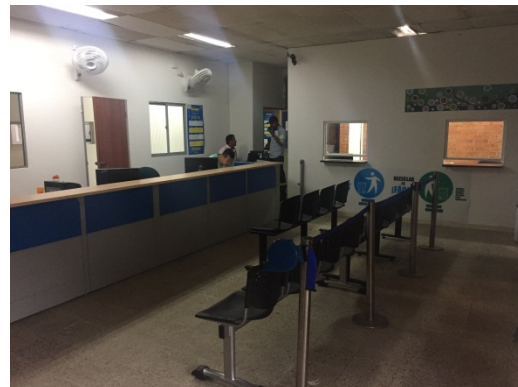
EJE TRANSVERSAL 3. INFORMACION Y COMUNICACION

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 dotó 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.