

# **INFORME EJECUTIVO ANUAL.**

**VIGENCIA**

**2013-2014**

# Contenido

- INTRODUCCIÓN..... 3**
- OBJETIVO ..... 3**
- ALCANCE ..... 4**
- METODOLOGIA..... 4**
- CONCEPTO DEL JEFE DE CONTROL INTERNO ..... 5**
- ESTRUCTURA DEL MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO (MECI)..... 5**
- 1-SUBSISTEMA DE CONTROL ESTRATEGICO ..... 5**
  - Componentes: (1.1 Ambiente Control, 1.2 Direccionamiento estratégico, 1.3 Administración del Riesgo.) 5
  - 1.1 AMBIENTE DE CONTROL ..... 6
  - 1.2 DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO..... 6
  - 1.3 ADMINISTRACION DEL RIESGO ..... 7
- 2. SUBSISTEMA CONTROL DE GESTION ..... 8**
  - Componentes 2.1 Actividades de control, 2.2 Información, 2.3 comunicaciones publicas)..... 8
  - 2.1 ACTIVIDADES DE CONTROL ..... 8
  - 2.2 INFORMACION..... 9
  - 2.3. COMUNICACIÓN PÚBLICA..... 10
- 3. SUBSISTEMA CONTROL DE EVALUACION.....10**
  - Componentes : (3.1 Autoevaluación 3.2 Evaluación independiente 3.3 Planes de mejoramiento) ..... 10
  - 3.1. AUTO EVALUACION..... 10
  - 3.2 EVALUACION INDEPENDIENTE..... 11
  - 3.3 PLANES DE MEJORAMIENTO ..... 12
  - AVANCES Y DIFICULTADES..... 13
  - ESTADO GENERAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE GESTION ..... 13
  - RECOMENDACIONES ..... 14

## **INTRODUCCIÓN**

El presente informe de Control Interno de SERVICIUDAD ESP, recoge las actividades desarrolladas por la oficina de control Interno en cumplimiento de su función asesora, acorde con lo previsto en la Constitución Política, en sus artículos 209, 269,365, la Ley 142 de 1994 y sus decretos reglamentarios, la Ley 87 de 1993. Se entiende como el sistema integrado por el esquema organizado y el conjunto de planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por SERVICIUDAD ESP. Con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas y objetivos previstos en la ley. El Decreto 1573 de 2001, el Decreto 2145 de 1999, el Decreto 1027 de 2007, la Resolución 420 de 2002 y demás normas expedidas en ejercicio del desarrollo de la normatividad tendiente a modernizar y organizar el funcionamiento de las empresas de servicios públicos Domiciliarios.

En el Acuerdo No 005 de mayo de 2012 por medio del cual se adopta el plan de desarrollo Dosquebradas empresa de todos para el periodo constitucional 2012-2015 en su subprograma agua potable E.S.P. se garantiza que la población de Dosquebradas, cuente con agua apta para el consumo humano, recibiendo el agua de manera continua y logrando aumentar la cobertura en áreas de expansión del Municipio, obteniendo así un crecimiento socioeconómico.

Se presenta el estado actual del modelo estándar de control interno MECI 1000-2005 la cual proporciona la estructura básica para evaluar la estrategia, la gestión y los propios mecanismos de evaluación del proceso administrativo, aunque promueve una estructura uniforme, se adopta a las necesidades específicas de la empresa SERVICIUDAD, a sus objetivos, estructuras, tamaño, procesos y servicios que suministran.

De acuerdo con los seguimientos, y auditorias aplicadas por la oficina de control interno MECI y calidad, ordenada por el Departamento Administrativo de la Función Pública para la elaboración del informe ejecutivo anual a diciembre del 2013.

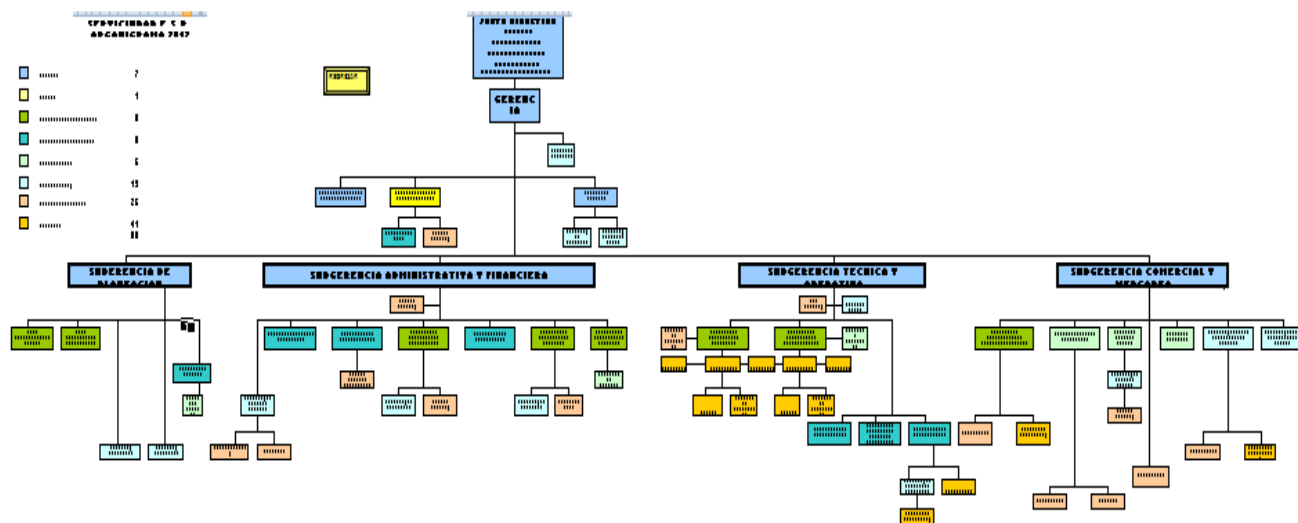
El propósito esencial del MECI es orientar a SERVICIUDAD E.S.P. hacia el cumplimiento de sus objetivos y la contribución de estos fines esenciales. Para lo cual se estructura en tres (3) grandes subsistemas, desagregados en sus respectivos componentes y elementos de control.

## **OBJETIVO**

La evaluación del Sistema de Control Interno de SERVICIUDAD E.S.P, está orientado a velar para que las acciones, decisiones, recursos, organización y operaciones estuvieran dirigidos al cumplimiento de la Misión, Visión, Políticas y Objetivos de Calidad de la empresa de SERVICIUDAD E.S.P. Conforme a la Constitución Política Nacional la ley y demás normas reglamentarias en ejercicio de la Administración Publica, el cumplimiento de los fines del Estado y la prestación óptima de los servicios Públicos domiciliarios de acueducto, aseo y alcantarillado para la plena satisfacción de los usuarios.

## ALCANCE

El seguimiento del sistema de Control Interno de SERVICIUDAD E.S.P. en cumplimiento de las funciones asignadas a la Oficina de Control Interno de gestión, se realizó con fundamento en la estructura orgánica de la empresa.



El presente informe incluye los procesos estratégicos como es Gestión Gerencial, los procesos misionales como son: Acueducto, Alcantarillado, Aseo, Facturación y Atención al cliente, los procesos de apoyo como son: Recurso Humano, Adquisición de Bienes y Servicios, Mantenimiento y Equipo Tecnológico, Mantenimiento de Vehículos, Gestión Financiera, Procesos de evaluación comprende mejoramiento continuo y proceso estratégico contiene planeación estratégica.

## METODOLOGIA

En virtud de sus funciones, la oficina de Control Interno, vela porque el control se ejerza en forma específica al desarrollo de las actividades de cada funcionario de SERVICIUDAD E.S.P, en especial de aquellas que por la naturaleza y particularidad de sus funciones manifiesta mayor responsabilidad de mando para la aplicación de métodos, procedimientos y cumplimientos de normas generales y reglamentación interna.

En consecuencia, esta oficina realizó los seguimientos apoyadas en verificaciones, inspecciones, revisiones y en general de procedimientos básicos de auditoría generalmente aceptados haciéndole las encuestas a un 30% de los funcionarios de la empresa de los cuales se les hizo las auditorias respectivas aplicadas a la gestión, estructura, procesos y prácticas de aceptación general, cuyos resultados, subgerencias y recomendaciones fueron comunicados a la gerencia y al comité direccionador y a los responsables de los procesos.

## **CONCEPTO DEL JEFE DE CONTROL INTERNO**

La función de control interno encaminada a contribuir con el seguimiento de los planes de mejoramiento los cuales se generan producto de las auditorías realizadas por calidad y la oficina de control interno de Gestión MECI se implementan acciones de mejora en los procesos, a presentar subgerencias y recomendaciones respetuosas al nivel directivo de la entidad que permitan prevenir o corregir acciones que vayan en contra de los principios de racionalidad del gasto y eficiencia administrativa.

La Empresa Serviciudad ESP, presentó informe ejecutivo anual vigencia 2013 de Control Interno a través de la evaluación y seguimiento al sistema de control interno y a la gestión de la calidad NTCGP1000, de acuerdo a CIRCULAR EXTERNA No 100-009 de diciembre 30 de 2013, del Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, quien otorgó certificado de recepción el día 05 de febrero de 2014, cumpliendo así con el envío de informes propuesto por el DAFP.

Durante el segundo semestre del año 2013 se hizo seguimiento a los procesos actualizando los diagnósticos de información a través de encuestas de opinión al interior de la empresa, auditorias y seguimientos a procesos, teniendo en cuenta que el componente de información del subsistema de Control de Gestión, evaluación y ambiente de control no ha alcanzado aun la meta del 100% de implementación quedando aproximadamente en un 90%. Debido a la falta de institucionalizar y formalizar de forma expresa y con carácter permanente desde la dirección del Talento Humano, se hace oportuno ejercer mayor control en los aspectos formarles en cumplimiento de elementos como evaluación del personal, la identificación de las necesidades de bienestar social y de capacitación que involucre a todos los funcionarios y a presentar sugerencias y recomendaciones respetuosas al nivel directivo de la entidad que permitan prevenir y corregir acciones que vayan en contra de los principios de racionalidad del objeto y eficiencia administrativa.

## **ESTRUCTURA DEL MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO (MECI)**

Es una herramienta de gestión que permite el diseño desarrollo y operación del sistema de control interno de la empresa. Se compone de una serie de subsistemas, componentes y elementos de control, que hacen parte de la estrategia de gestión y evaluación. Debe estar bien implementado con el fin de hacer un uso adecuado de esta herramienta.

- 1- SUBSISTEMA DE CONTROL ESTRATEGICO**
- 2- SUBSISTEMA CONTROL DE GESTION**
- 3- SUBSISTEMA CONTROL DE EVALUACION**

### **1-SUBSISTEMA DE CONTROL ESTRATEGICO**

**Componentes:** (1.1 Ambiente Control, 1.2 Direccionamiento estratégico, 1.3 Administración del Riesgo.)

## **1.1 AMBIENTE DE CONTROL**

**Elementos** (Acuerdos, Compromisos y Protocolos, Desarrollo del Talento humano, Estilo de Dirección)

**1.1.1 ACUERDOS, COMPROMISOS O PROTOCOLOS ETICOS:** Se verificó el cumplimiento de los principios y valores por parte de todos los funcionarios de SERVICIUDAD E.S.P, del código de ética describiendo las actividades tendientes a la interiorización y/o mantenimiento de los principios y valores. Aun no se ha dado cumplimiento con el código de buen gobierno y gobierno en línea

Se tiene programado para el primer semestre del 2014 realizar la difusión de la cartilla del código de ética con el fin de que los funcionarios lo interioricen y lo apliquen ,igualmente se tiene programado la entrega de plegables para dar cumplimiento con el DAFP en la publicación y socialización.

**1.1.2 DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO:** La Empresa tiene definido un ciclo de desarrollo humano que incluye procesos de vinculación, inducción, reinducción, formación, capacitación, seguridad social, recreación, cultura, deportes, salud ocupacional, prevención de riesgos laborales y desvinculación. Se actualizo el plan de capacitaciones y el manual de funciones e inducción y reinducción en el 2012. Se obtuvo más incentivos para los funcionarios de SERVICIUDAD E.S.P. Se cumplió con las metas de las capacitaciones que se tenían programadas para el 2012-2013.

**1.1.3 ESTILO DE DIRECCION:** La Alta Gerencia de la empresa es la encargada de manejar el Estilo de Dirección, en todos los niveles de la organización, los cuales están encaminados y comprometidos a cumplir los objetivos, metas, planes, programas previa mente establecidos .No se realizo la evaluación del desempeño individual ya que no aplica para la empresa la ley 909 de 2004, porque no somos de Carrera Administrativa y la empresa se rige por la ley 142 de 1994.

## **1.2 DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO**

**ELEMENTOS:** (1.2.1 Planes y Programas, 1.2.2 Modelo de Operación por Procesos, 1.2.3 Estructura Organizacional)

**1.2.1 PLANES Y PROGRAMAS:** La empresa de Servicios Públicos SERVICIUDAD E.S.P. del Municipio de Dosquebradas cuenta con un Plan General Estratégico de 2012-2014 realizándose la prestación adecuada de los servicios públicos domiciliarios, como finalidad del Estado, con calidad, continuidad y cobertura para todos. Cuenta con tres los subprogramas: acueducto, alcantarillado y aseo, de los cuales se vela para garantizar una buena prestación del servicio a la población de Dosquebradas..

Acueducto: Se entrega agua apta para el consumo humano recibéndola de manera continua y logrando aumentar la cobertura en áreas de expansión del municipio, obteniendo así un crecimiento socio económico y se garantiza un eficiente servicio.

Aseo: Este servicio abarca las actividades necesarias para garantizar que la población de Dosquebradas, tenga un buen servicio y manejo adecuado de los residuos sólidos teniendo en cuenta la normatividad con el fin de velar por el por el cumplimiento del servicio

Alcantarillado: Comprende las actividades que garantizarán a la población de Dosquebradas, un manejo adecuado de las aguas residuales y contribuye a la

descontaminación de fuentes hídricas, así mismo, busca garantizar la prestación del servicio de alcantarillado de manera continua, logrando aumentar la cobertura en áreas de expansión del Municipio, enmarcado en la normatividad de la ley 142 de 1994.

Se realizó para el 2013 el cambio en los objetivos de calidad enmarcándolos en 4 objetivos específicos para la empresa de SERVICIUDAD E.S.P, estos se socializaron con todos los funcionarios de la empresa y se publicaron en la página Web. Por parte de SERVICIUDAD E.S.P. cada área de acuerdo a sus competencias, elabora planes de acción con el fin de seguir cumpliendo con los objetivos y metas propuestas, teniendo en cuenta que la empresa trabaja de acuerdo al plan de desarrollo de la Alcaldía de Dosquebradas.

## **1.2.2 MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS**

La empresa sigue contando con el modelo de operación por procesos, en cada una de sus secciones, esto facilita el seguimiento y control a cada proceso, se le hace seguimiento permanente a los indicadores cumpliendo con los objetivos y el desarrollo de la gestión empresarial.

## **1.2.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

La organización de acuerdo a su carácter de empresa de servicios públicos y acorde a su función social y ambiental, diseñó una estructura organizacional donde se establecen claramente las responsabilidades y niveles de autoridad. Asociado a lo anterior, se define los cargos y perfiles Institucionales, diseñados de acuerdo a las actividades que desarrollan la Empresa y su capacidad presupuestal, con el fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos Institucionales. El Manual de Procesos y Procedimientos de la Empresa se encuentra actualizado y es de conocimiento general por parte de la mayoría de funcionarios de la entidad. Se evidencia indicadores de gestión para el seguimiento al cumplimiento de las metas trazadas en la vigencia

## **1.3 ADMINISTRACION DEL RIESGO**

**Elementos:** (Contexto estratégico, identificación del riesgo, análisis del riesgo, valoración del riesgo, Política de administración del riesgo.)

### **1.31 CONTEXTO ESTRATEGICO**

Se cumple con el sistema que la empresa estableció de administración de riesgo para el mapa de procesos cumpliendo con cada uno de los procesos de la empresa. Se tiene claramente establecido las responsabilidades y niveles de autoridad, especificando cada uno de su cargo y perfiles institucionales diseñados de acuerdo a las actividades que desarrollan la empresa y su capacidad presupuestal, con el fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

La entidad cuenta con una Misión, Visión, Objetivos estratégicos y valores corporativos claramente definidos y divulgados. En el marco de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, la entidad ya tiene definido su sistema de operación por procesos, que actualmente se encuentra certificado. En la estructura orgánica se evidencian de manera clara las líneas de responsabilidad y autoridad al interior de la Empresa y implementada a la nueva estructura Administrativa de la entidad.

### **1.3.2 IDENTIFICACION DEL RIESGO.**

Se encuentran identificados los principales factores de riesgos por parte de los responsables de los procesos, especialmente los internos, en una matriz de riesgo, se verifican por parte de calidad los controles, están integrados al proceso de planeación estratégica, partiendo de la claridad de los objetivos

### **1.3.3 ANALISIS DEL RIESGO**

La empresa Serviciudad ESP, cuenta con planeación y un equipo de trabajo capacitados en los distintos temas de interés para determinar entre otros factores la probabilidad de ocurrencia de los riesgos y su impacto

### **1.3.4 VALORACION DEL RIESGO**

Se hace seguimiento a los mapas de riesgos y a los procesos aplicándosele una metodología de calificación realizada por la parte de estadística y se verifica el impacto y la probabilidad de ocurrencia de los riesgos, estableciendo en los niveles si son alto, medio y/o bajo

### **1.3.5 POLITICAS DE ADMINISTRACION DEL RIESGO**

La empresa cuenta dentro de su plan estratégico con una política de “Gestión Integral del Riesgo”. Con la que se pretende desarrollar la normativa y procedimientos que conllevan a la mitigación de los riesgos organizacionales

## **2. SUBSISTEMA CONTROL DE GESTION**

**Componentes** 2.1 Actividades de control, 2.2 Información, 2.3 comunicaciones publicas)

### **2.1 ACTIVIDADES DE CONTROL**

**ELEMENTOS:** (2.1.1 políticas de operación, 2.1.2 procedimientos, 2.1.3 controles, 2.1.4 indicadores, 2.1.5 manual de procedimientos)

#### **2.1.1 POLITICAS DE OPERACIÓN**

Las políticas de operación adoptadas por Serviciudad han facilitado la operación y el cumplimiento de los objetivos institucionales, a su vez, el mapa de procesos sus interacciones, sus procedimientos, manuales e instructivos se han actualizado de acuerdo a las necesidades, especialmente las relacionadas con la implementación de los requisitos de las normas ISO, Los cambios normativos, los controles son revisados en forma periódica por los responsables del proceso y se hacen seguimiento permanente a los indicadores estratégicos y de desempeños. Las acciones correctivas o preventivas se revisan y evalúan con frecuencia, permitiendo el avance y fortalecimiento del sistema.

#### **2.1.2 PROCEDIMIENTOS**

La empresa cuenta con un mapa de procesos que se encuentra dividido en procesos estratégicos procesos de evaluación, procesos misionales y procesos de apoyo publicados en la intranet y dados a conocer por cada responsable del proceso con el fin de que se cumplan los objetivos y metas de la organización.



### **2.1.3 CONTROLES**

En cada proceso de la organización se encuentran definidos los controles, es deber de cada responsable de proceso hacer el seguimiento a cada uno y medir el grado de eficiencia con los indicadores que existen para prever los posibles riesgos e implementar los correctivos pertinentes Existe el compromiso de la dirección en la divulgación de controles y su aplicación está contemplado en los seguimientos y mediciones. Se mantiene evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación mediante los registros de satisfacción del cliente, de seguimiento y medición. Se han establecido puntos críticos o de control en cada proceso, lo cual ha permitido la buena presentación del Sistema de Gestión de Calidad en las auditorías realizadas.

### **2.1.4 INDICADORES**

La empresa de SERVICIUDAD E.S.P cuenta con un sistema de indicadores del plan de acción , de riesgos y propios del sistema de gestión de calidad, que miden la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos, organizacionales en los tableros de control corporativo y operativo, los indicadores que la empresa tiene en cuenta son los de gestión especialmente de los procesos misionales los cuales son aplicados para medir y evaluar los procesos y tomar las acciones correctivas y preventivas, se generan acciones de mejora continua (correctivas y preventivas para efectuar seguimiento a las actividades proyectadas, estos se evalúan de forma trimestral.

### **2.1.5 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

La empresa cuenta con manuales de procedimientos, en la que se validan claramente los procesos vigentes al interior de la entidad, cuenta con el manual de funciones, manual de inducción e inducción, manual de contratación, manual de interventoría, manual de especificación técnica de de la empresa , manual de riesgos, manual de calidad.

## **2.2 INFORMACION**

**ELEMENTOS:** (2.2.1 Información primaria .2.2.2 Información secundaria,2.2.3 Sistema de información )

### **2.2.1 INFORMACION PRIMARIA**

La empresa cuenta con herramientas de última tecnología para hacer la difusión de la información que requiera, donde se almacenan información primaria, tales como recepción registro y atención de peticiones , quejas y reclamos ,comunicaciones internas, externas con los grupos de interés de la empresa mediante el sistema de información de correspondencia y otras fuentes tales como la página WEB, Se implementó el tratamiento de datos personales , en la página Web ,por comunicación escrita a cada usuario .Los medios utilizados para su difusión se realizan a través, de la página web, correo electrónico, folletos, carteleros, boletines, buzón de sugerencias, medios de comunicación escrito , radiales y televisivos .

### **2.2.2 INFORMACION SECUNDARIA**

Se cuenta con fuentes de información secundarias, como por ejemplo la intranet, correos internos spark correos corporativos, página WEB, Internet. Las cuales permiten un manejo adecuado de la información, así como la actualización del proceso de administración de archivo.

### **2.2.3 SISTEMA DE INFORMACION**

La empresa cuenta con sistemas de información rápidos, eficientes, actualizados en algunas aéreas que cumplen con la compra de los programas permitidos en la empresa, nos permite que fluya de manera eficiente facilitando la oportunidad en la preparación y presentación de informes, la depuración de la información, el levantamiento y diseño de todos los procesos, la desconcentración de la atención del cliente, la seguridad de los sistemas, también permite tomar acciones correctivas y de mejora especialmente en los tiempos de respuesta a las peticiones de los usuarios, se actualizo con capacitaciones a una parte de los funcionarios de la empresa en la ley 594 de 2000 sobre las tablas de retención documental aunque ya se tiene implementada y organizadas, fueron auxiliares administrativos los cuales sirven de apoyo para cada una de las áreas de la empresa..

### **2.3. COMUNICACIÓN PÚBLICA**

**ELEMENTOS:** (2.3.1 Comunicación Organizacional, 2.3.2 Comunicación Informativa, 2.3.3 Medios de comunicación.)

#### **2.3.1 COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL**

La comunicación organizacional en la empresa se realiza de manera interna a través de la intranet, carteleras, folletos se pasan impresos y por la intranet, la comunicaron interna es dinámica cambia constantemente

#### **2.3.2 COMUNICACIÓN INFORMATIVA**

La empresa 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, videos Institucionales.

#### **2.3.3 MEDIOS DE COMUNICACIÓN**

SERVICIUDAD ESP facilita a la comunidad información pertinente sobre la gestión, infraestructura, prestación de servicios, atreves de medios de comunicación, como son la radio, tv, periódicos de amplia circulación, intranet, así como también a través de la factura del servicio de acueducto y alcantarilladlo, volantes y plegables que se entregan dentro y fuera de la empresa.

### **3. SUBSISTEMA CONTROL DE EVALUACION**

**Componentes :** (3.1 Autoevaluación 3.2 Evaluación independiente 3.3 Planes de mejoramiento)

#### **3.1. AUTO EVALUACION**

**ELEMENTOS:** (3.1.1 AUTOEVALUACION DE CONTROL, 3.1.2AUTO EVALUACION DE GESTION)

### **3.1.1 AUTO EVALUACION DE CONTROL**

El auto evaluación de control del 2013, cuenta con los siguientes documentos permiten hacer el seguimiento, monitoreo, control y evaluación a todos los procesos de la empresa:

- Procedimiento Informe de Gestión
- Planeamiento Indicadores de Gestión
- Aplicativo para la realización del Diagnóstico MECI 1000: 2005, del DAFP
- Procedimiento Auditorías Internas.
- Procedimiento Acciones correctivas y Preventivas
- Indicadores de gestión

Cabe anotar, que estos indicadores sirven para detectar posibles riesgos y generan acciones de mejora de acuerdo al seguimiento y control que se aplica mensual, o trimestralmente. El incumplimiento de estos genera acciones preventivas y correctivas.

### **3.1 .2 AUTO EVALUACION A LA GESTION**

Además de las auditorias de seguimiento y control que realiza la oficina de control interno se cuenta con un equipo auditor capacitado en las Normas NTC ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009 y con el procedimiento obligatorio documentado a fin de obtener evidencias

Para ser evaluadas y generar acciones correctivas y preventivas, son evaluadas de manera objetiva cumpliendo con las normas y políticas de calidad.

## **3.2 EVALUACION INDEPENDIENTE**

**ELEMENTOS:** (3.2.1EVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO, 3.2.2 AUDITORIA INTERNA)

### **3.2.1 EVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

Se cuenta con toda la documentación del subsistema a nivel de actos administrativos, se ha articulado y socializado el MECI con la NTCGP: 1000 a nivel de toda la institución, permitiendo el trabajo en equipo .Los tres componentes han sido definidos y articulados con la NTCGP: 1000

Se mantiene en continuo diseño y se socializa y se trabaja en función del fortalecimiento de la estructura MECI y el sistema de calidad NTCGP1000.

### **3.2.2 AUDITORIA INTERNA**

Particularmente la oficina de control interno hace permanentemente seguimiento a todos los procesos y hace revisión a los procedimientos con el fin de actualizarlos e informar cambios importantes se basa también en un plan de acción que involucre todos los procesos de la organización, enmarcados en la normatividad y requerimientos de ley. Los componentes y subsistemas que integran el Sistema de Control Interno se integran con el SGC bajo la norma NTCGP1000, de acuerdo a los lineamientos establecidos por el DAFP en este sentido.

De este modo se evita duplicar herramientas y se consolida un sistema de Gestión que integra tanto el control como la Gestión organizacional en el marco del mejoramiento continuo. Estas auditorias permiten detectar falencias, tomar correctivos y hacer acciones de mejora.

La gestión de control interno verifico para el año 2013 que se estuviera cumpliendo adecuadamente la gestión documental de acuerdo a lo establecido por la ley 594/2000, fortaleciendo la eficiencia de la gestión organizacional y conservando el patrimonio documental de la empresa, facilitando el acceso del funcionario a la información contenida en sus documentos de archivo. La entidad ha obtenido un avance significativo en este aspecto, fortaleciendo especialmente la comunicación hacia las fuentes externas y el uso de los distintos medios. Los canales de información entre la entidad y las partes interesadas, permiten dar a conocer los resultados de gestión, información sobre programas, contratos, recursos de retroalimentación a los distintas fuentes externas por medio de las encuestas, PQR y puerta a puerta frente a la satisfacción, a la prestación del servicio y las peticiones, quejas y reclamos ha permitido la toma de decisiones oportuna y una efectividad en la atención de las mismas .

### **3.3 PLANES DE MEJORAMIENTO**

**ELEMENTOS:** (3.3.1 PLAN DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL, 3.3.2 PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS,3.3.3 PLAN DE MEJORAMIENTO INDIVIDUAL)

#### **3.3.1 PLAN DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL**

Plan de Mejoramiento Institucional resultantes de las auditorías realizadas por la Contraloría Municipal, se encuentra bajo la responsabilidad de cada una de las subgerencias complementadas con las directrices, coordinación y seguimiento de la oficina de control interno y gestión, Rol que se ha constituido en un apoyo de auto control, auto regulación y auto gestión, en beneficio de la institución.

Se realiza por parte de la alta dirección una actividad encaminada al acercamiento y prestación de un mejor servicio por parte de la empresa a la comunidad. Esta actividad se realiza por comunas durante el año, descentralizándose la empresa a un sector de la ciudad, prestando los servicios de atención a la comunidad, haciendo acuerdos de pago, asesoría con la facturación, servicio de acueducto y aseo, dejando el sitio de reunión con un recordatorio institucional como logos institucionales en las canchas de futbol, basquetbol, casetas comunales, se hace limpieza de sumideros, se hacer recolección de residuos sólidos , se podan parques y sitios deportivos , lo que se pretende es que la comunidad tenga una mayor recordación de la empresa que les presta sus servicios , tenga mayor sentido de pertenencia.

Se efectúan actividades en el año de recordación como incentivo a los usuarios buenas pagas generando un valor agregado de satisfacción para el usuario.

Se capacito a una población de 8347 personas entre usuarios y comunidad durante el año 2013 con temas relacionados en buen aprovechamiento de los recursos hídricos, buen manejo de los residuos sólidos y capacitación en el instrumento de control Ley 1559 de 2008 aplicación del comparendo ambiental.

#### **3.3.2 PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS**

La Oficina de Planeación se encarga de elaborar los planes de mejoramiento, por procesos, control interno realiza el seguimiento a las acciones e implementación de los mismos y debe informarle los resultados al representante de la dirección para la toma de decisiones.

### **3.3.3 PLAN DE MEJORAMIENTO INDIVIDUAL**

La oficina de control interno de gestión, tiene implementado la estructura MECI, la cual se encuentra en medio físico, magnético y fue socializada en toda la empresa desde el año 2008 hasta el año 2013. Se debe actualizar un nuevo grupo MECI responsable de cada uno de los seguimientos y controles en la empresa, se debe implementar la nueva estructura MECI la cual estamos a la espera de una resolución por parte del DAFP.

### **AVANCES Y DIFICULTADES.**

En el componente ambiente de control y su elemento Talento Humano, requiere fortalecer la reinducción en todos los niveles, incentivando los altos mandos para que ejerzan su propio autocontrol, se debe incentivar e incrementar los programas de bienestar social, los programas de capacitaciones dirigidos especialmente a los niveles técnico y operativo por la función que cumplen con la empresa y por tener mayor contacto con los usuarios de la misma, con el fin de lograr una mayor cobertura, aplicabilidad, efectividad que conlleven al logro de satisfacción y cumplimiento de objetivos y metas organizacionales. Se socializó el manual de inducción y reinducción, falta socializar el manual de competencias laborales y salud ocupacional. Falta implementar el código del buen gobierno y código de conducta, los cuales se encuentran en revisión.

En cuanto al componente Administración del riesgo, la empresa debe tener mayor empoderamiento dentro de la estructura organizacional con el fin de se convierta en una forma de medición y control del riesgo y sirva como base para tomar decisiones, pasando del análisis de cumplimiento de la norma a una herramienta estratégica de planeación.

En el desarrollo de la estrategia anticorrupción se hizo el mapa de riesgos anticorrupción, como complemento al mapa de riesgos de la institución en el que se establecieron factores críticos, de la gestión misional, se tuvieron en cuenta aspectos para validar como, eficiencia, transparencia, lucha contra la corrupción, el programa de la Alcaldía Municipal, el PPLCC de conformidad con lo previsto en el Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011. El objetivo es fomentar la transparencia en la gestión de la empresa y mejorar la prestación de los servicios, cumplir con los procesos de la empresa con el fin de simplificar, estandarizar, optimizar y eliminar trámites que obstaculicen las labores de una empresa.

### **ESTADO GENERAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE GESTION**

La oficina de control interno de Gestión con base en las auditorías, encuestas y seguimiento realizados por los responsables de los procesos el sistema de control interno de la empresa de servicios públicos SERVICIUDAD ESP y teniendo en cuenta los resultados del informe DAFP y las auditorías realizadas en la vigencia del 2013, puede afirmar que el sistema se encuentra en un alto nivel de implementación, garantizando para la empresa que los procesos y operaciones puedan desarrollarse adecuadamente, aun no se puede dar una confirmación del porcentaje que haya emitido el DAFP, debido que hubo algunos cambios y aun no lo han notificado, la empresa cuenta con El informe de Control Interno Contable del periodo Fiscal de 2013 enviado a la Contaduría General donde se reportaron las etapas de Evaluación de Control Interno Contable, Etapa de Reconocimiento, ( identificación clasificación registro y ajustes ), Etapa de Revelación (Elaboración de estados contables y demás informes, análisis, interpretación y comunicación de la información, otros elementos de control y acciones implementadas) .

Teniendo en cuenta las observaciones de los órganos de control internos y externos del año 2013, la empresa concertó Planes de mejoramiento con la diferentes áreas y que contribuyan con el mejoramiento del proceso continuo , involucrándose, con el autocontrol, autorregulación, y auto gestión , con el fin de aplicar y evaluar de manera eficaz la función administrativa.

Igualmente se reporto información cualitativa relacionada con las fortalezas debilidades y avances obtenidos respecto de las evaluaciones y recomendaciones realizadas.

## **RECOMENDACIONES**

Ejecutar el Plan de acción para el año 2014, dinamizar y hacer más operativos los comités de ética y tratar de implementar gobierno en línea solicitando la aplicación del plan de acción y evaluando y monitoreando permanentemente su accionar

Fortalecer la participación de los funcionarios de la empresa con un empoderamiento de autocontrol de manera que haya mayor sentido de pertenencia para ejecutar el plan de acción y hacer efectivos los planes programas y proyectos enfocados a la satisfacción de los usuarios.

Atentamente.

**CECILIA GONZALEZ TABARES**  
Asesora Control Interno de Gestión