INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO LEY 1474 DE 2011	
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO: Norma Patricia Benavidez López	**PERIODO EVALUADO:** 01 de Noviembre de 2014 al 28 de febrero de 2015
	FECHA DE ELABORACIÓN: MARZO 12 de 2015

INTRUDUCCION

En cumplimiento del decreto 943 del 21 de mayo de 2014, la empresa de servicios públicos de La Virginia actualizar el MECI, el objetivo de la actualización es que sea una herramienta de control que sirva para facilitar la implementación y fortalecimiento de sus sistemas de control interno, asegurando razonablemente el cumplimiento de los objetivos. Para lo cual el nuevo MECI se estructura en dos módulos de control, desagregados con sus respectivos componentes y elementos de control convirtiendo los elementos de información y comunicación en ejes trasversales.

MODULO DE CONTROL DE PLANEACION Y GESTION

Avances

1.1 TALENTO HUMANO

1.1.1 Acuerdos, Compromisos y Protocolos Éticos

Existe un manual de código de ética incluido por calidad según código MADI01 adoptado según Resolución 381 de 2005 derogada con Resolución 315 de 8 de octubre de 2008 "por la cual se adopta código de ética". El cual se encuentra firmado y adoptado.

Existe compromiso de código de ética el cual debe firmar cada funcionario para su ingreso se encuentran en las hojas de vida de cada funcionario.

Durante la vigencia 2014 se entregó cartilla y socializo mediante capacitación el día 17, 19 de septiembre y el 2 de octubre a todos los funcionarios sobre la existencia de este código, recordando los valores y principios que debemos tener como servidores públicos.

Los principios éticos se encuentran en el MADI01 numeral 2.1

- TENER SENTIDO DE PERTENENCIA CON LA ENTIDAD
- SERVIR CON PRONTITUD Y SIN PREFERENCIAS
- ACTUAR CON JUSTICA Y SIN ABUSOS DE PODER
- UTILIZAR DE MANERA EFICAZ Y EFICIENTE EL TIEMPO DE TRABAJO.
- EJECUTAR LAS FUNCIONES CON RESPONSABILIDAD Y COMPROMISO.
- PRESTAR EL SERVICIO CON EFICIENCIA
- EJERCER EL CARGO CON HONRADEZ Y TRANSPARENCIA
- PROMOVER EL RESPETO POR LAS COSAS AJENAS
- UTILIZAR LA INTEGRIDAD Y LA HONESTIDAD EN LAS ACTUACIONES

¡COMPROMETIDOS CON LA CALIDAD DE VIDA DE NUESTROS USUARIOS!
La Virginia, Risaralda. Calle 15 Nº 5c- 65 Conmutador 368 39 05 – 368 23 70 Fax Ext 116
e-mail: contactenos@esplavirginia.gov.co
Vigilado SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS

- TRABAJAR EN EQUIPO.

1.1.2 Desarrollo de Talento Humano.

Se realizo plan de capacitación 2014 el cual fue aprobado por el comité en acta No. 04 de 2014, y tuvo un cumplimiento de un 85% porciento según cronograma presentado, se realizo encuesta de clima laboral presentándose informe según oficio CI059 del 27 de agosto de 2014, observándose de manera positiva las respuesta dada por los funcionarios.

Existen acuerdos de gestión según ley 909 de 2004 fueron diseñados en el 2008 entre el Gerente y el Subgerente Comercial de Asuntos Administrativos y financieros, y el Acuerdo entre el Gerente y el Sugerente de Planeación, se deben actualizar y socializar con cada uno de los subgerentes.

Existe convención colectiva 2007 a 2010. Esta es la que está vigente a la fecha.

Existe reglamento interno según acuerdo de junta directiva No. 26 de 2006, está en proceso de actualización el jurídico nos ayudo con la actualización falta revisión y aprobación.

Existe programa de bienestar social e incentivo Acuerdo 05 de 2004 y Resolución 122 del 22 de marzo de 2011, se presento proyecto de bienestar el reglamento y programa de bienestar, por parte del jurídico, está pendiente revisión y aprobación, se realizo plan de acción de comité el cual tuvo un cumplimiento en la vigencia 2014 de un 60%.

Existen políticas de administración de talento humano incluidas en el SGC manual gestión talento humano código MADI005 versión 2 y procedimiento RH PRAR001 en el SGC, también se implemento el manual de inducción y re inducción pero se evidencia que el código está mal enfocado porque dice FOAR041.

Existe manual de funciones según acuerdo de junta directiva 010 de 2008, se encuentra en proceso de actualización según estudio de modernización mediante contrato de consultoría No.03 de 2014

Durante la vigencia 2014 se realizo Las inducciones y re inducciones, al personal que ingreso nuevo.

El plan de acción de salud ocupacional se cumplió en un 27%, para fortalecerlo se realizo contrato de prestación de servicios No.49 de 2014, con A&A protección integral y actualizarlo según normatividad vigente.

Se actualizo formato FOAR001 Evaluación de competencia versión 07 del 25/04/2014 y se socializo el día 28 de abril de 2014. A la fecha están pendientes entrega de evaluación 2014.

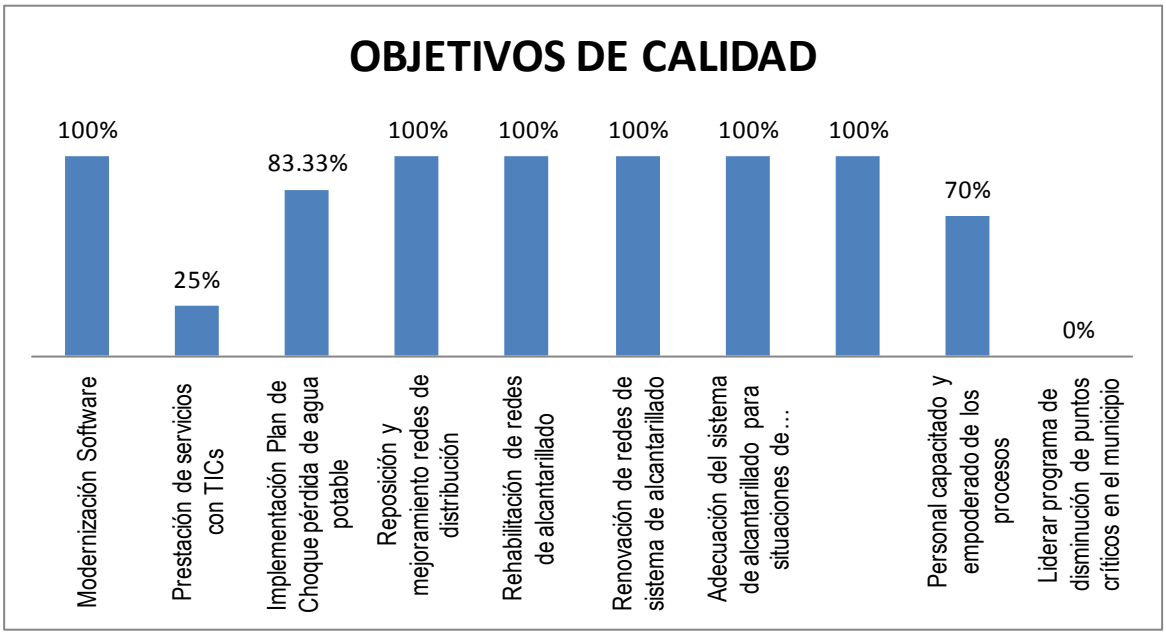
1.2 DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

¡COMPROMETIDOS CON LA CALIDAD DE VIDA DE NUESTROS USUARIOS!
La Virginia, Risaralda. Calle 15 Nº 5c- 65 Conmutador 368 39 05 – 368 23 70 Fax Ext 116
e-mail: contactenos@esplavirginia.gov.co
Vigilado SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS

1.2.1 Planes y programas

La Misión y Visión de la Empresa de Servicios públicos de la Virginia se aprobaron con los elementos del SGC mediante resolución 079 de 2006 en el manual de calidad (magc001) y se encuentra publicados en varias partes de la empresa y cuando ingresa personal en la inducción se le socializa.

En el año 2014 se realizaron los objetivos de calidad y su cumplimiento fue de un 78%.



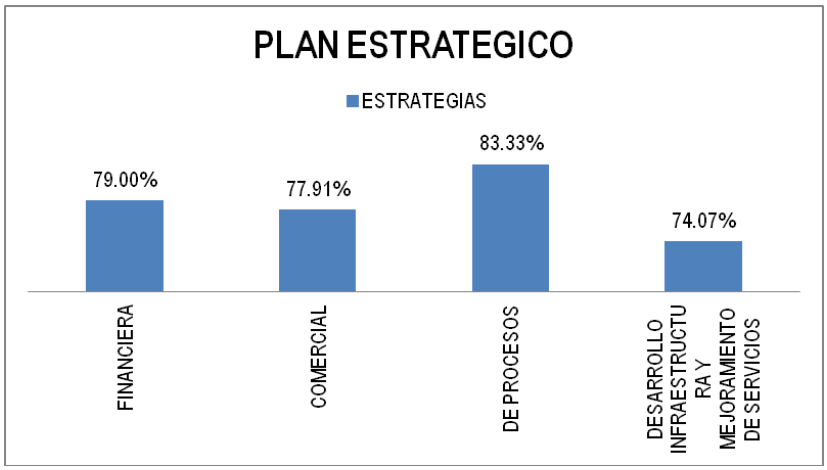
En acta No.07 del 13 de noviembre 2012 en proposiciones y varios la invitación para presentar plan estratégico 2012-2015 a la junta directiva el día 22 de noviembre de 2012 a las 3:00 pm, en la vigencia 2014 el cumplimiento del plan estratégico esta en un 78.58%

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE LA VIRGINIA ESP
SEGUIMIENTO PLAN ESTRATEGICO 2012- 2015
RESUMEN

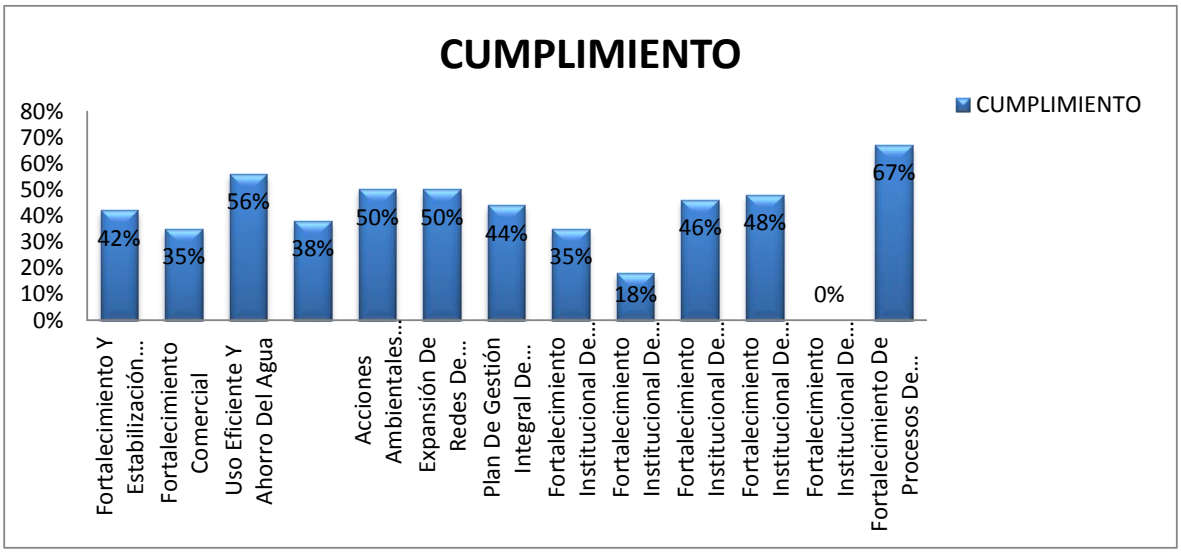
No	ESTRATEGIA	PORCENTAJE CUMPLIMIENTO METAS SEPTIEMBRE 2014
1	FINANCIERA	79.00%
2	COMERCIAL	77.91%
3	DE PROCESOS	83.33%
4	DESARROLLO DE INFRAESTRUCTURA Y MEJORAMIENTO DE SERVICIOS	74.07%

% CUMPLIMIENTO PLAN ESTRATEGICO	78.58%

¡COMPROMETIDOS CON LA CALIDAD DE VIDA DE NUESTROS USUARIOS!
La Virginia, Risaralda. Calle 15 Nº 5c- 65 Conmutador 368 39 05 – 368 23 70 Fax Ext 116
e-mail: contactenos@esplavirginia.gov.co
Vigilado SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS



En el año 2014 se realizaron planes de acción el nivel de cumplimiento fue el siguiente.



1.2.2 Modelo de operación por procesos

La ESP Cuenta con un manual de procesos, el cual está dentro del sistema de Gestión de Calidad. Dentro del SGC se encuentran los procesos de dirección, misionales y de apoyo (atención al cliente y facturación, administración del recurso humano y de materiales, gestión de calidad, gestión ambiental, y control de gestión), No se encuentran documentados los procesos financieros. Se recomienda actualizar y socializar los procesos. Las caracterizaciones de cada procesos se deben también actualizar y socializar incluyendo el factor de riesgos. Las empresas de Servicios públicos cuenta con la caracterización de todos los procesos donde se interrelacionan estas variables a través del ciclo PHVA, las cuales apuntan a la satisfacción de los usuarios y al mejoramiento de la

¡COMPROMETIDOS CON LA CALIDAD DE VIDA DE NUESTROS USUARIOS!
La Virginia, Risaralda. Calle 15 Nº 5c- 65 Conmutador 368 39 05 – 368 23 70 Fax Ext 116
e-mail: contactenos@esplavirginia.gov.co
Vigilado SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS

calidad de agua que reciben los habitantes del Municipio de La Virginia, se cuenta con un manual de procedimientos generales actualizado a la normatividad vigentes incluidos en el SGC. Falta incluir los procesos y procedimientos de algunas áreas.

Las Empresas publicas de La Virginia cuenta con un mapa de procesos DGDI002 donde se evidencia la interrelación de estos articulados entre direccionamiento, misionales, de apoyo con los que se evidencia el trabajo por procesos y la búsqueda permanente de la calidad y satisfacción de los usuarios está incluido en el SGC.

En la vigencia 2014 mediante contrato de consultoría No.3 de 2014 se realiza estudio de modernización.

1.2.3 Estructura organizacional

Dentro del SGC actual con el código DGDI003 versión 4, el cual queda actualizado con la finalización de contrato de consultoría No.03 estudio de modernización.

Acuerdo 09 de 2008 “por el cual se adopta la planta de cargos de la empresa de servicios públicos de la Virginia – E.S.P., se establece su sistema de nomenclatura, clasificación y categoría de los empleos y se dictan otras disposiciones” y acuerdo 010 de 2008 “por el cual se expide el manual específico de funciones y requisitos para la planta de cargos de la empresa de servicios públicos de La Virginia – E.S.P.”

Se encuentra creado el perfil de cargos en el SGC- Administración de recursos - documentos generales (DG), con código DGAR002 versión 3 de 1/02/2011, se recomienda que se actualice ya que mediante acuerdo 01 del 5 de enero de 2012 fueron cambiado unos perfiles de cargos, y adicionalmente se han creado otros cargo como el de técnico comercial, técnico en SGC, ventanilla única.

1.2.4 Indicadores de Gestión

Indicador de gestión refleja cuáles fueron las consecuencias de acciones tomadas y son las bases para decidir en el presente y en el futuro.

Mediante encuesta de satisfacción del cliente se pudo determinar nivel de satisfacción del cliente con la prestación del servicio.

De acuerdo a los indicadores llevados por la parte operativa se puede determinar la continuidad del servicio.

La parte operativa se puede observar el nivel de cumplimiento de varios procesos misionales.

En la parte comercial se tiene los facturado vs lo recaudado

¡COMPROMETIDOS CON LA CALIDAD DE VIDA DE NUESTROS USUARIOS!
La Virginia, Risaralda. Calle 15 Nº 5c- 65 Conmutador 368 39 05 – 368 23 70 Fax Ext 116
e-mail: contactenos@esplavirginia.gov.co
Vigilado SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS

En la parte financiera existen los indicadores financieros.

1.2.5 Políticas de Operación

Se encuentran dentro del SGC en direccionamiento estratégico código MADI004. Versión 2, se recomienda actualización y re inducción al personal. Durante la vigencia 2014 se realizó presentación al comité de cameci según acta No.6 del 11 de septiembre de las políticas actual y las recomendaciones para actualizar.

1.3 COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO

Conjunto de Elementos de Control que al interrelacionarse, permiten a la Entidad Pública evaluar aquellos eventos negativos, tanto internos como externos, que puedan afectar o impedir el logro de sus objetivos institucionales o los eventos positivos, que permitan identificar oportunidades para un mejor cumplimiento de su función. Se constituye en el componente de control que al interactuar sus diferentes elementos le permite a la entidad pública autocontrolar aquellos eventos que pueden afectar el cumplimiento de sus objetivos.

1.3.1 Política Administración Del Riesgo

Las políticas de administración del riesgo se encuentran incluidas dentro del SGC en direccionamiento estratégico código MADI004. Versión 2, no se encuentran las políticas de operación por procesos.

1.3.2 identificación del riesgo

En el año 2014 se identificó los riesgos de corrupción y de salud ocupaciones se debe trabajar en los demás riesgos y actualizar

1.3.3 análisis del riesgo

Los mapas de riesgo que tiene la entidad están analizados por nivel de impacto - probabilidades de ocurrencia (alta, media, baja), de acuerdo a la metodología que recomienda el DAFP.

MODULO DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO

Avances

3.1 AUTOEVALUACION INSTITUCIONAL

3.1.1 Autoevaluación de control se han realizaron seguimiento a planes de acción, seguimiento a plan estratégico, seguimiento a planes de acción de los diferentes comités, seguimiento a cumplimientos de planes de mejoramiento, evaluación del sistema de control interno, seguimiento al

¡COMPROMETIDOS CON LA CALIDAD DE VIDA DE NUESTROS USUARIOS!
La Virginia, Risaralda. Calle 15 Nº 5c- 65 Conmutador 368 39 05 – 368 23 70 Fax Ext 116
e-mail: contactenos@esplavirginia.gov.co
Vigilado SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS

plan anticorrupción.

3.1.2 Autoevaluación de gestión se realizo una rendición de cuenta por cada oficina dueño de proceso, se realizo informe de gestión y se presento rendición a los diferentes entes de control.

3.2 AUDITORIA INTERNA

3.2.2 Auditorías Internas

En La entidad se aplican dos tipos de auditorías internas las de calidad y las de la oficina de control interno, las auditorias de calidad se realizo en el mes de octubre evaluándose todos los procesos que se encuentran en el mapa de procesos dando como resultado catorce no conformidades.

Y las de la oficina de control interno obedecen a un cronograma que es aprobado por comité, el cual tuvo un cumplimiento de un 52%.

En seguimientos a los PQR durante el año 2014 se puedo evidenciar que falta empoderacion de los dueños del proceso en esta oficina, entre la recomendación que se realizaron se recomienda elaborar, actualizar el procedimiento, capacitar al técnico PQR, hacer seguimiento por jefe inmediato, actualizar información en el SUI, mejorar la presentación de formatos, organizar oficina en gestión documental, crear puntos de control.

En evaluación de MECI se realizo diagnostico el cual dio como resultado que se debía actualizar algunos elementos del MECI a lo que se le realizo plan de acción y se encuentra en proceso con un avance del 70%. La empresa de servicios públicos de La Virginia posee un Sistema de Control Interno con calificación buena, y aun puede alcanzar más la sostenibilidad y el mejoramiento del Sistema a través del tiempo, conlleva la adopción de comportamientos y disciplinas por parte del nivel directivo y los funcionarios de la entidad que alienten por el mejoramiento continuo de cada uno de los elementos y componentes, de tal forma que comparativamente de año en año, se pueda apreciar la madurez del mismo. El compromiso del nivel directivo, y todos los funcionarios en conjunto deben verificar la existencia de sus elementos de control para la efectividad en los procesos, que se convierta en proceso periódico en el cual todos participan y ejecutan los procedimientos. En atención al mejoramiento continuo de acuerdo a los resultados obtenidos, la oficina de Control Interno debe seguir creando la cultura de de autocontrol, que se tienen en los procesos y procedimientos con el objetivo de la mayor eficiencia y cumplimiento de los objetivos.

Durante el año 2014 se realizaron arqueos permanentes a la caja general y caja menor en los cuales se recomienda crear procesos de caja menor y fortalecer con medidas de seguridad la oficina de recaudos o mirar otras alternativas de recaudos para mitigar los riesgos.

La auditoria a inventario de la empresa no se realizo esto obedece a que se solicito a la almacenista existencias del almacén para corroborar información con la del sistema y esta no fue suministrada.

¡COMPROMETIDOS CON LA CALIDAD DE VIDA DE NUESTROS USUARIOS!
La Virginia, Risaralda. Calle 15 Nº 5c- 65 Conmutador 368 39 05 – 368 23 70 Fax Ext 116
e-mail: contactenos@esplavirginia.gov.co
Vigilado SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS

Auditoria de facturación no se realizo dado que no se encuentra actualizados los procedimientos por el nuevo cambio de software y mientras se encontraba en proceso de implementación, se va reprogramar para la vigencia 2015.

Se realizaron varias observaciones de forma a interventores y se pudo evidenciar que ha mejorado este proceso con la unificación de actas de interventorias.

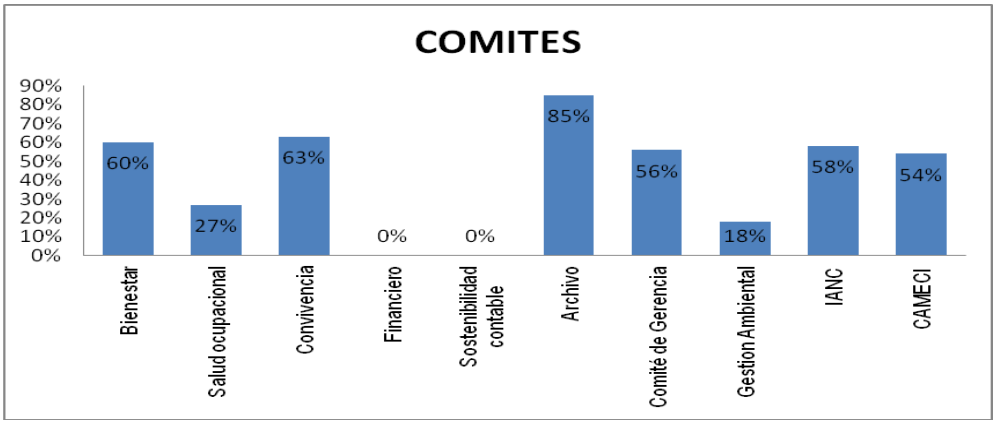
La auditoria a contratación y recurso humano tuvo las personas actualmente dueña de esos proceso salieron a licencias de maternidad y vacaciones, quedando supernumerarios encargados de estos proceso.

En seguimiento a planes de acción se pudo evidenciar un cumplimiento bajo del 41%.

En los seguimientos a los riesgos la empresa debe trabajar más en el mejoramiento de esto en conjunto con la oficina de planeación, dueños de procesos y control interno ya que durante el año 2014 solo se creo actualizo y realizo seguimiento al mapa de riesgo anticorrupción y riesgo de salud ocupacional. Se debe trabajar en los demás mapas de riesgos.

En seguimiento a los cronogramas de comité el cumplimiento de este fue los siguientes:

El cronograma del comité de salud ocupacional el 27%, el cronograma del comité de convivencia un 63%, cronograma comité bienestar 60%, cronograma comité de archivo 65%, cronograma comité del IANC 58%, cronograma comité ambiental 18%, el cronograma del comité de gerencia se cumplió en un 56% dado que solo se midieron 3 aspectos y al ponderar con solo uno que no se hubiera cumplido baja el promedio ya que los comités si se realizaron permanentemente. El comité de sostenibilidad, el comité de sostenibilidad contable y financiero, no se le ha realizado medición dado que se solicito a subgerencia financiera y esta no ha avió soportes de actividades ni actas. El cronograma de Comité Cameci se cumplió en un 54%.



En seguimientos a planes de mejora se observa un buen nivel de cumplimiento en plan de mejora auditoria a contratos de obra su cumplimiento a sido de un 100%, el cumplimiento del plan de mejora auditoría ambiental su cumplimiento va en un 76%.

¡COMPROMETIDOS CON LA CALIDAD DE VIDA DE NUESTROS USUARIOS!
La Virginia, Risaralda. Calle 15 Nº 5c- 65 Conmutador 368 39 05 – 368 23 70 Fax Ext 116
e-mail: contactenos@esplavirginia.gov.co
Vigilado SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS

En seguimiento a evaluación del cliente interno se realizo en el mes de agosto observándose un buen clima laboral.

Seguimiento a póliza se realizaron algunas observaciones las cuales han sido subsanadas.

Seguimiento plan anticorrupción el cual tuvo un cumplimiento de 41%

En seguimiento a austeridad del gasto se ha realizado mensualmente, se han realizado algunas observaciones respecto al consumo de servicios públicos, celular , combustible.

Fomento la cultura de autocontrol en la vigencia 2014 La cultura de autocontrol se fomento a través de una rendición de cuenta internas por los dueños de cada proceso, y también se realizaron dos actividades una fue publicar en cartelera y recordar a los funcionarios de autocontrol la otra fue capacitación y presentación de por qué se debe realizar el autocontrol y los beneficios que se tienen al realizar el autocontrol a parte de que es una obligación del servidor público.

3.3 PLANES DE MEJORA

3.3.1 Plan de mejoramiento institucional. Durante el año 2014 se presentaron planes de mejora a Secretaria de salud, a contraloría general del Risaralda. De autorías realizadas a salud ocupacional, salud pública, auditoría ambiental, auditora de obra. El cual en el plan de mejora de auditoría de obra se obtuvo un 100 y auditoría ambiental un 76%. Observándose un buen cumplimiento por parte de la empresa

3.3.2 Plan de mejoramiento por procesos. Se tiene establecido un formato para suscribir y evaluar los planes de mejoramiento por procesos, en el SGC de acciones correctiva, se creó formato de para planes de mejora por proceso pendiente aprobación.

EJE TRANSVERSAL ENFOCADO A LA INFORMACION Y COMUNICACIÓN
Avances

INFORMACION Y COMUNICACIÓN EXTERNA

Mecanismos para recepción, registro y atención de sugerencias, recomendaciones, peticiones quejas o reclamos por parte de la ciudadanía.
Mecanismos de consulta para la obtención de información requerida para la gestión.

Publicación en pagina Web de la información relacionada con la planeación institucional.

¡COMPROMETIDOS CON LA CALIDAD DE VIDA DE NUESTROS USUARIOS!
La Virginia, Risaralda. Calle 15 Nº 5c- 65 Conmutador 368 39 05 – 368 23 70 Fax Ext 116
e-mail: contactenos@esplavirginia.gov.co
Vigilado SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS

Publicación en Página Web de los formularios oficiales relacionados con trámites de los ciudadanos.

Mecanismos para recepción, registro y atención de sugerencias, recomendaciones, peticiones, quejas o reclamos por parte de la ciudadanía.

INFORMACION Y COMUNICACIÓN INTERNA

Mecanismos para recibir sugerencias o solicitudes de los funcionarios.

Tablas de retención documental

Fuentes internas de información (Manuales, actas, actos administrativos u otros documentos necesarios para la gestión de los procesos de fácil acceso y sistematizados).

Política de comunicaciones.

SISTEMA DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN

Sistema de información para el proceso documental institucional

Sistema de información para la atención de las peticiones, quejas, reclamos o recursos de los ciudadanos.

Sistema de información para el manejo de los recursos humanos, físicos, tecnológicos y financieros.

Página Web.
Punto de atención al usuario.
Otros medios de comunicación virtual (chat o redes sociales)

Dificultades

Se recomienda actualizar políticas de comunicación.

Estado general del Sistema de Control Interno

El sistema de control interno en la empresa de servicios públicos, viene cumpliendo con las fases propuestas por el decreto 943 de 2014 Integrando y socializando cada uno de sus resultados, a la fecha se está dando cumplimiento a la fase No 4 ejecución y seguimiento con el fin de cumplir con los elementos de control establecidos en el cronograma de implementación.

¡COMPROMETIDOS CON LA CALIDAD DE VIDA DE NUESTROS USUARIOS!
La Virginia, Risaralda. Calle 15 Nº 5c- 65 Conmutador 368 39 05 – 368 23 70 Fax Ext 116
e-mail: contactenos@esplavirginia.gov.co
Vigilado SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS

Recomendaciones

Recomiendo, seguir trabajando en la mejora continua del sistema ya que es un trabajo de todos la idea es que conlleve a la adopción de comportamientos y disciplinas por parte del nivel directivo y los funcionarios de la entidad que alienten por el mejoramiento continuo de cada uno de los elementos y componentes, de tal forma que se pueda apreciar la madurez del mismo.

NORMA PATRICIA BENAVIDEZ LOPEZ
JEFE ASESORA OFICINA DE CONTROL INTERNO
EMPRESA DE SERIVICOS PUBLICOS DE LA VIRGINIA E.S.P.

¡COMPROMETIDOS CON LA CALIDAD DE VIDA DE NUESTROS USUARIOS!
La Virginia, Risaralda. Calle 15 Nº 5c- 65 Conmutador 368 39 05 – 368 23 70 Fax Ext 116
e-mail: contactenos@esplavirginia.gov.co
Vigilado SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS