

## AGUAS DE URABA

### INFORME EJECUTIVO ANUAL - MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO - MECI VIGENCIA 2011

**Radicado No:** 1878

#### Subsistema de Control Estratégico

##### Avances

###### AMBIENTE DE CONTROL

- Para el mantenimiento de la gestión ética en la empresa se han realizado varias actividades entre ellas tips por intranet, caricaturas.
- En el talento humano se han realizado varias capacitaciones a diferentes procesos en competencia técnica y en formación en mejora continua, capacitación en interventoría y en cada proceso de apoyo y misional se han realizado capacitaciones en conocimientos técnicos que han permitido fortalecer las actividades de los procesos.
- Se fortaleció la planta de cargos para atender los nuevos Municipios recibidos para la operación en el año 2011.

###### DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

- Se ha realizado trimestralmente el plan de negocios de aguas de Urabá, permitiendo conocer el cumplimiento de las metas propuestas.
- Se han realizado y evaluado los planes de acción de cada proceso.

##### Dificultades

###### AMBIENTE DE CONTROL

- La planta de cargos tuvo un incremento del 82%, por lo que las actividades tendientes a fortalecer la gestión ética se deben reformular con los nuevos funcionarios desde su implementación.
- La empresa debe reformular su plan institucional de capacitación de acuerdo a los lineamientos establecidos.
- Los planes de mejoramiento individual deben tener mayor seguimiento por parte de los jefes de áreas.

###### DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

- Debido a la rotación de funcionarios y al incremento de la planta de cargos, se requiere que la empresa fortalezca mediante la capacitación a sus funcionarios en el componente de riesgos, así mismo se establezca una metodología unificada para todos los procesos.

#### Subsistema de Control de Gestión

## Avances

### ACTIVIDADES DE CONTROL

- Se cuenta con un manual de operaciones que contienen todas las caracterizaciones por procesos,
- Se documentaron los controles de los procesos financieros.

### INFORMACION

- Se aprobaron y socializaron las tablas de retención documental, la empresa cuenta con medios informáticos para su comunicación interna y externa.
- El software de gestión documental permite tener control de recepción y respuesta de las comunicaciones.
- El software de gestión financiera permitió la integración de los procesos presupuestales, contables y de tesorería.

### COMUNICACIÓN PÚBLICA

- La empresa cuenta con una política definida para la comunicación pública, tiene un plan de comunicaciones para la información a los clientes internos y externos, en la página web se informa a la comunidad en general sobre las tarifas, indicadores comerciales, link de conozca su factura, Análisis fisicoquímico y bacteriológico, la Contratación y Procesos Contractuales
- El resultado del indicador de transparencia por Colombia subió frente al año anterior en 10,2 puntos superando la meta del año 2010, lo que nos permitió avanzar en los componentes de apertura, dialogo, reglas claras y control.

## Dificultades

### ACTIVIDADES DE CONTROL

- Se continúa con debilidades en algunos procesos en la elaboración, supervisión y seguimiento de los puntos de control e indicadores.
- El ingreso de nuevos funcionarios en Mayo y Noviembre y el recibo de nuevos sistemas de operación en Agosto, hacen necesario que la empresa realice una reinducción de todos sus procesos.

### SISTEMAS DE INFORMACION

- Se presentan falencias de tipo procedimental y de oportunidad en las respuestas a los sistemas de información tanto del sistema integrado de gestión como el sistema comercial.

## Subsistema de Control de Evaluación

## Avances

### AUTOEVALUACIÓN

La Autoevaluación del Control, se realizó en el mes de septiembre de 2011, de acuerdo a la metodología adoptada por el grupo empresarial, esta obtuvo un puntaje de 3.97 de 1 a 5, este indicador aumento de 3.76 a 3.97, tendiendo como debilidades identificadas la actualización de la norma y algunos puntos de control, de esta medición se evidenció avance en el proceso jurídico, financiero y gestión documental.

### **Dificultades**

Se mantiene la dificultad en el cumplimiento de los planes de mejoramiento por procesos

### **Estado general del Sistema de Control Interno**

La empresa recibió en operación dos grandes sistemas de acueducto y alcantarillado en el mes de Agosto de 2011, por lo que la planta de cargos aumento de 67 funcionarios a 122, con la entrada de este nuevo personal se inicia un nuevo proceso de aprendizaje y reorganización de todos los procesos, la empresa deberá redoblar los esfuerzos para que todo el personal se integre y aplique todos los procedimientos establecidos para la correcta operación de la prestación del servicio.

-El sistema de control interno de la empresa se ha mantenido con el fortalecimiento del direccionamiento estratégico, se cuenta con un jefe de planeación, que trimestralmente ha realizado el seguimiento a las iniciativas contempladas en el plan de negocios.

-Se realiza el seguimiento mensual de los indicadores a través de la alta gerencia, permitiendo la toma de decisiones frente a las variaciones proyectadas, así como el seguimiento a los indicadores del cuadro de mando integral.

-La administración del talento humano se realiza mediante la ejecución de los procedimientos de vinculación, formación, salud ocupacional, bienestar social, dotaciones de ley, seguimiento y control al reglamento interno de trabajo.

-El estilo de dirección de la empresa se realiza con el apoyo de la alta gerencia, se evidencia en la evaluación y control a los objetivos estratégicos, contenidos en el plan de negocios, en las reuniones periódicas con los grupos de trabajo.

-En cuanto al componente de gestión la empresa todavía presenta dificultades en algunos procesos en el seguimiento a los puntos de control, actualización de la norma, seguimiento al tratamiento de riesgos y a los indicadores de proceso.

-En el componente de comunicación se socializó la nueva política de comunicaciones, se cuenta con los mecanismos para la recepción y trámite de los derechos de petición, quejas y reclamos, se aprobaron las tablas de retención documental, dando cumplimiento a la ley 594/2000, el sistema de radicación de las comunicaciones internas y externas se controlan a través del software de gestión documental, generando oportunidad en el control de respuestas y facilidad para la búsqueda de información.

-Se cuenta con medios tecnológicos para la comunicación interna como son la intranet, pagina web, comunicación con la comunidad en: contáctenos en la página web.

-El proceso comercial cuenta con una adecuada plataforma tecnológica, línea gratuita y con call center permitiendo así tener medios de acceso fáciles para los usuarios del servicio.

-Evaluación Independiente:

En cuanto al componente de evaluación se continúa con deficiencia en el cumplimiento de planes de mejoramiento internos.

### Recomendaciones

1. Acuerdos y protocolos éticos:

La empresa debe continuar con el fortalecimiento de la gestión ética, mediante actividades que permitan su interiorización y realizar reinducción de los valores corporativos.

2. Desarrollo de talento humano:

- Mejorar el proceso de Inducción para fortalecer los procedimientos y continuar con la reinducción de todos los funcionarios.

-Los líderes de procesos con personal a cargo deben realizar el seguimiento continuo de las evaluaciones de desempeño.

-Elaborar el plan de capacitaciones de acuerdo a los lineamientos establecidos.

-Evaluar el impacto de las capacitaciones para tener retroalimentación.

3. Administración de riesgos:

-La empresa debe unificar la metodología de riesgos.

-Se recomienda capacitar a todos los funcionarios de la empresa para fortalecer la gestión de riesgos.

-Los responsables de procesos deben implementar las medidas de control para el seguimiento del tratamiento de riesgos.

4) Actividades de control

Los jefes de áreas y líderes de procesos deben fortalecer el seguimiento a los indicadores de procesos, actualizaciones de normas, tratamiento de riesgos y los puntos de control de cada uno de los procesos a cargo.

5) Comunicación:

Realizar el seguimiento de la efectividad de las comunicaciones externas e internas.

6) Evaluación Independiente:

Realizar apoyo al sistema de control interno en la efectividad del cumplimiento a los planes de mejoramiento de los procesos, producto de la auditoría interna.

Diligenciado por:	SANDRA GABRIELA TROCHEZ DIAZ	Fecha:	28/02/2012 07:49:44 p.m.
Revisado por:	CARLOS ALFONSO LOPEZ PARRA	Fecha:	28/02/2012 08:02:00 p.m.
Aprobado por:	CARLOS ALFONSO LOPEZ PARRA	Fecha:	28/02/2012 08:02:14 p.m.