



EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FLANDES TOLIMA

Visión: "Ser una empresa pública sólida, que implemente calidad total y reingeniería en sus procesos, una organización con prospectiva, líder en el departamento de Tolima en la prestación de servicios públicos domiciliarios, que contribuirá con el desarrollo de políticas públicas para la inversión social y el desarrollo económico del municipio de Flandes."

INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNOS - LEY 1474 DE 2011

MAGALY BARRAGÁN GUZMÁN
Jefe de Control Interno

Periodo: Julio a Noviembre de 2015.

En cumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 9 de la ley 1474 de 2011, la Jefe de Control Interno de la empresa de servicios públicos de Flandes Tolima "ESPUFLAN ESP", a continuación presenta información detallada de avance en cada uno de los dos (2) módulos de control (módulo de planeación y gestión, Módulo de evaluación y seguimiento) y eje transversal (información y comunicación) del modelo estándar de control interno MECI, conforme al decreto 943 de 2014.

Cabe anotar que para la actualización y/o implementación del MECI, en la empresa de servicios públicos de Flandes ESPUFLAN ESP, se contó con el apoyo de un Asesor externo, quien hizo la entrega productos MECI, el 01 de octubre de 2015, los cuales actualmente están siendo sujetos de modificaciones por el asesor, de acuerdo a lo observaciones realizadas por los responsables y/o dueños de los productos.

MODULO DE CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

AVANCES

TALENTO HUMANO

Acuerdos, compromisos o protocolos éticos

Se adoptó el Código de ética de la Empresa, mediante **Resolución 0536 del 01 de Agosto DE 2014**, el cual se socializo a todos los servidores públicos, funcionarios que mediante acta de compromiso se comprometieron a dar cumplimiento a los valores y principios estipulado en dicho código de ética.

El día 18 de Noviembre de 2015, por parte de la oficina de Control Interno se entregó un folleto con los principios y valores (Código de Ética) a todos los funcionarios de la empresa, con finalidad que se apropien de los mismos y pongan en práctica una cultura del bien obrar como servidor público, asegurando un servicio con calidad que garantice la transparencia de los recursos públicos.



EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FLANDES TOLIMA

Vision: "Ser una empresa pública sólida, que implemente calidad total y reingeniería en sus procesos, una organización con perspectiva, líder en el departamento de Tolima en la prestación de servicios públicos domiciliarios, que contribuya con el desarrollo de políticas públicas para la inversión social y el desarrollo económico del municipio de Flandes."



Desarrollo de Talento Humano

La empresa cuenta con un Manual de Funciones y Competencias Laborales y requisitos de los diferentes cargos de la Empresa, teniendo en cuenta la conformación de la nueva planta global de personal, adoptada bajo Acuerdo 008 de septiembre de 2014 con aprobación de la Junta Directiva de la Entidad.

Mediante Resolución 0030 de febrero 26 de 2015 se adoptó el Plan Estratégico de Desarrollo de Talento Humano para la empresa, quedando adoptada los siguientes programas, los cuales están en proceso de revisión por la subgerencia de la empresa.

- Programa de Capacitación.
- Programa de Bienestar Social.
- Programa de Inducción y Reinducción
- Programa de Salud Ocupacional.

Referente a salud ocupacional, por parte de profesionales de la ARL BOLÍVAR se han realizado capacitaciones a funcionarios de la empresa referente a los siguientes temas

El 8 de Agosto de 2015, se comisiona a tres funcionarios de la empresa, (Director Operativo, Director de la oficina de coactiva, Jefe de Presupuesto y la Jefe de control interno, para participación De actividad de escuelas de brigadas básicas en la ciudad de Ibagué Tolima.

El 8 de Octubre de 2015, se capacito a todo el personal de la empresa en seguridad y salud en el trabajo.

El 9 de Noviembre de 2015, se capacitaron a todos los funcionarios en Cargas e Higiene postural.



EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FLANDES TOLIMA

Visión: "Ser una empresa pública sólida, que implemente calidad total y reingeniería en sus procesos, una organización con prospectiva, líder en el departamento de Tolima en la prestación de servicios públicos domiciliarios, que contribuirá con el desarrollo de políticas públicas para la inversión social y el desarrollo económico del municipio de Flandes."

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Planes y proyectos

Modelo de operación por procesos

Estructura organizacional

El compromiso de la alta Dirección, se evidencia en la realización de reuniones permanentes y coordinadas con cada uno de las áreas de la empresa, donde se establecen tareas o actividades a realizar en pro de un mejoramiento continuo y permanente.

En el mes de Agosto de 2015, por parte de la oficina de control interno se realizó seguimiento al plan anticorrupción y atención al ciudadano donde se han avanzado en las siguientes actividades con apoyo de las diferentes áreas responsables como lo muestra la siguiente matriz.

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES TOLIMA "ESPULFAN ESP"						
Estrategia	Proyecto	Ítem	Actividades programadas	Avances o actividades a realizar	Responsable	OBSERVACIONES
Mejora de canales de atención al ciudadano	Diálogo con el cliente	Revisión de canales de atención	Se revisa los canales de atención de la empresa y se hacen ajustes de los canales de atención, se revisa el sitio web de la empresa y se hacen ajustes de los canales de atención.	SEPTIEMBRE - ABRIL 2015 Público en la Página Web de la Empresa	11 de Agosto 31 de Diciembre	Se revisa el sitio web de la empresa y se hacen ajustes de los canales de atención.
Mejora de canales de atención al cliente	Diálogo con el cliente	Atención al cliente	Se revisa el sitio web de la empresa y se hacen ajustes de los canales de atención.	SEPTIEMBRE - ABRIL 2015 Público en la Página Web de la Empresa	11 de Agosto 31 de Diciembre	Se revisa el sitio web de la empresa y se hacen ajustes de los canales de atención.
Mejora de canales de atención al cliente	Diálogo con el cliente	Atención al cliente	Se revisa el sitio web de la empresa y se hacen ajustes de los canales de atención.	SEPTIEMBRE - ABRIL 2015 Público en la Página Web de la Empresa	11 de Agosto 31 de Diciembre	Se revisa el sitio web de la empresa y se hacen ajustes de los canales de atención.
Mejora de canales de atención al cliente	Diálogo con el cliente	Atención al cliente	Se revisa el sitio web de la empresa y se hacen ajustes de los canales de atención.	SEPTIEMBRE - ABRIL 2015 Público en la Página Web de la Empresa	11 de Agosto 31 de Diciembre	Se revisa el sitio web de la empresa y se hacen ajustes de los canales de atención.
Mejora de canales de atención al cliente	Diálogo con el cliente	Atención al cliente	Se revisa el sitio web de la empresa y se hacen ajustes de los canales de atención.	SEPTIEMBRE - ABRIL 2015 Público en la Página Web de la Empresa	11 de Agosto 31 de Diciembre	Se revisa el sitio web de la empresa y se hacen ajustes de los canales de atención.
Mejora de canales de atención al cliente	Diálogo con el cliente	Atención al cliente	Se revisa el sitio web de la empresa y se hacen ajustes de los canales de atención.	SEPTIEMBRE - ABRIL 2015 Público en la Página Web de la Empresa	11 de Agosto 31 de Diciembre	Se revisa el sitio web de la empresa y se hacen ajustes de los canales de atención.
Mejora de canales de atención al cliente	Diálogo con el cliente	Atención al cliente	Se revisa el sitio web de la empresa y se hacen ajustes de los canales de atención.	SEPTIEMBRE - ABRIL 2015 Público en la Página Web de la Empresa	11 de Agosto 31 de Diciembre	Se revisa el sitio web de la empresa y se hacen ajustes de los canales de atención.
Mejora de canales de atención al cliente	Diálogo con el cliente	Atención al cliente	Se revisa el sitio web de la empresa y se hacen ajustes de los canales de atención.	SEPTIEMBRE - ABRIL 2015 Público en la Página Web de la Empresa	11 de Agosto 31 de Diciembre	Se revisa el sitio web de la empresa y se hacen ajustes de los canales de atención.

El manual de procesos y procedimientos que fueron entregados por el asesor MECI, el día 01 de Octubre de 2015, están siendo sujetos de modificaciones por el asesor, de acuerdo a las observaciones realizadas por la responsable y/o el dueño del producto.

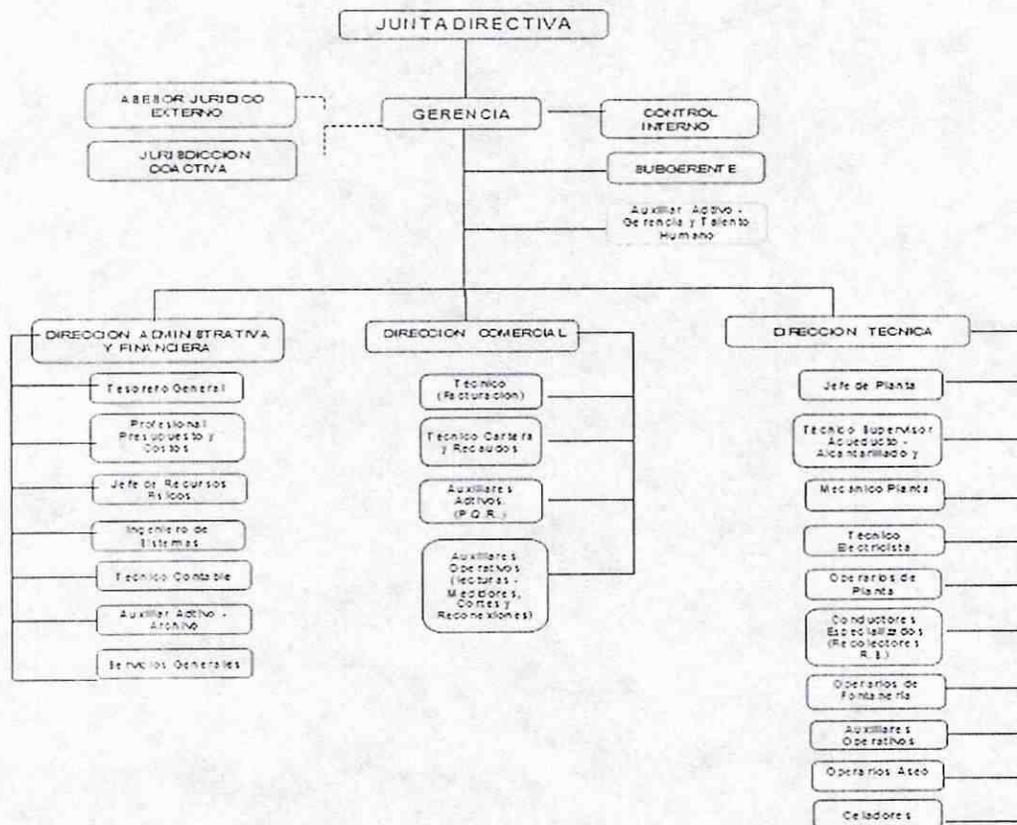
Se cuenta con una estructura organizacional (Organigrama) donde se identifican claramente el nivel Jerárquico, niveles de responsabilidad y autoridad de los diferentes cargos de la empresa como se muestra a continuación.



EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FLANDES TOLIMA

Visión: "Ser una empresa pública sólida, que implemente calidad total y reingeniería en sus procesos, una organización con prospectivo, líder en el departamento de Tolima en la prestación de servicios públicos domiciliarios, que contribuirá con el desarrollo de políticas públicas para la inversión social y el desarrollo económico del municipio de Flandes."

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FLANDES ESPUFLAN E.S.P. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



Indicadores de Gestión

El manual de indicadores se encuentra en proceso de revisión por parte de la subgerencia de la empresa.

ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

Política de Administración del Riesgo

El mapa de Riesgo de la Empresa se actualizo por EL asesor MECÍ, y está en proceso de revisión por parte de las diferentes áreas y la Jefe de control interno de la empresa.



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES TOLIMA

Visión: "Ser una empresa pública sólida, que implemente calidad total y reingeniería en sus procesos, una organización con prospectiva, líder en el departamento de Tolima en la prestación de servicios públicos domiciliarios, que contribuirá con el desarrollo de políticas públicas para la inversión social y el desarrollo económico del municipio de Flandes."

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES "ESPUFLAN E.S.P." MAPA DE RIESGOS ÁREA COMERCIAL									
RIESGO	IMPACTO	CONTROL EXISTENTE	NIVEL DE RIESGO	INDICADOR DEL CONTROL	RESPONSABLE	CONSIDERAR	INDICADOR	CAUSAS DEL RIESGO	CONSEJOS DE RIESGO
El no cumplimiento de los deberes de conservación y mantenimiento de las instalaciones.	Medio	Comisión de conservación y mantenimiento de las instalaciones.	Medio	Acto de conservación y mantenimiento de las instalaciones.	Gerente - Conservación, reparación y generación.	Preventiva	Acto de conservación y mantenimiento de las instalaciones.	Falta de cumplimiento de los deberes de conservación y mantenimiento de las instalaciones.	Acto de conservación y mantenimiento de las instalaciones.
El no cumplimiento de los deberes de conservación y mantenimiento de las instalaciones.	Medio	Comisión de conservación y mantenimiento de las instalaciones.	Medio	Acto de conservación y mantenimiento de las instalaciones.	Gerente - Conservación, reparación y generación.	Preventiva	Acto de conservación y mantenimiento de las instalaciones.	Falta de cumplimiento de los deberes de conservación y mantenimiento de las instalaciones.	Acto de conservación y mantenimiento de las instalaciones.
El no cumplimiento de los deberes de conservación y mantenimiento de las instalaciones.	Medio	Comisión de conservación y mantenimiento de las instalaciones.	Medio	Acto de conservación y mantenimiento de las instalaciones.	Gerente - Conservación, reparación y generación.	Preventiva	Acto de conservación y mantenimiento de las instalaciones.	Falta de cumplimiento de los deberes de conservación y mantenimiento de las instalaciones.	Acto de conservación y mantenimiento de las instalaciones.
El no cumplimiento de los deberes de conservación y mantenimiento de las instalaciones.	Medio	Comisión de conservación y mantenimiento de las instalaciones.	Medio	Acto de conservación y mantenimiento de las instalaciones.	Gerente - Conservación, reparación y generación.	Preventiva	Acto de conservación y mantenimiento de las instalaciones.	Falta de cumplimiento de los deberes de conservación y mantenimiento de las instalaciones.	Acto de conservación y mantenimiento de las instalaciones.
El no cumplimiento de los deberes de conservación y mantenimiento de las instalaciones.	Medio	Comisión de conservación y mantenimiento de las instalaciones.	Medio	Acto de conservación y mantenimiento de las instalaciones.	Gerente - Conservación, reparación y generación.	Preventiva	Acto de conservación y mantenimiento de las instalaciones.	Falta de cumplimiento de los deberes de conservación y mantenimiento de las instalaciones.	Acto de conservación y mantenimiento de las instalaciones.
El no cumplimiento de los deberes de conservación y mantenimiento de las instalaciones.	Medio	Comisión de conservación y mantenimiento de las instalaciones.	Medio	Acto de conservación y mantenimiento de las instalaciones.	Gerente - Conservación, reparación y generación.	Preventiva	Acto de conservación y mantenimiento de las instalaciones.	Falta de cumplimiento de los deberes de conservación y mantenimiento de las instalaciones.	Acto de conservación y mantenimiento de las instalaciones.

El mapa de riesgo una vez adoptado, permitirá a la empresa identificar fortalezas y oportunidades para un mejor cumplimiento de las funciones, identificar y valorar eventos negativos tanto internos y externos que puedan afectar o impedir el logro de los objetivos institucionales.

MODULO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

AVANCES

AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL

Autoevaluación

Anualmente se presenta el Informe Ejecutivo Anual del Sistema de Control Interno, según la metodología del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) en cuanto a la gestión del sistema de control interno, el cual se publica en la página web de la empresa.

AUDITORIA INTERNA

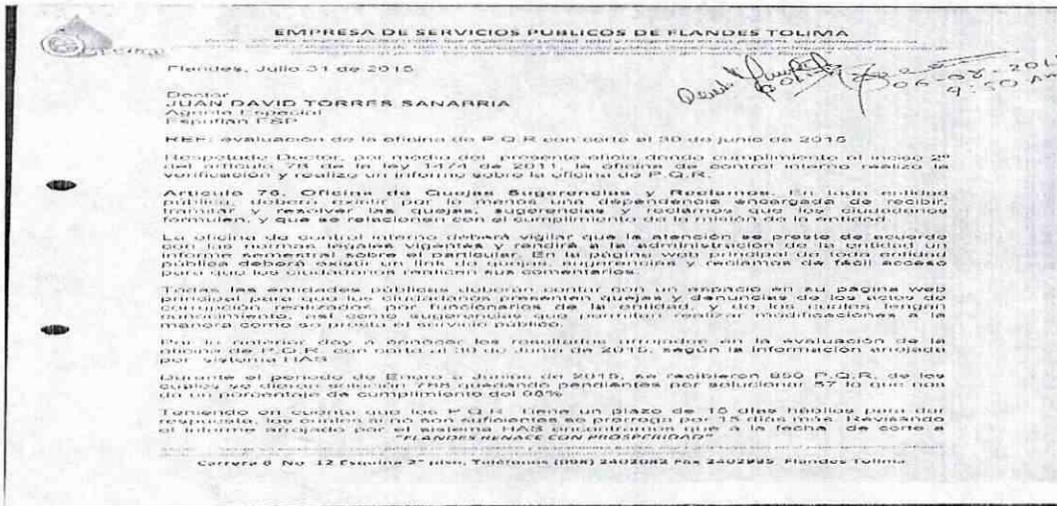
Auditoria Interna

El 31 de Julio de 2015, por parte de la Oficina de control interno se realizó auditoria a la oficina de P.Q.R. con corte al 30 de Junio de 2015, dando cumplimiento al inciso 2 del artículo 76 de la ley 1474 de 2011.



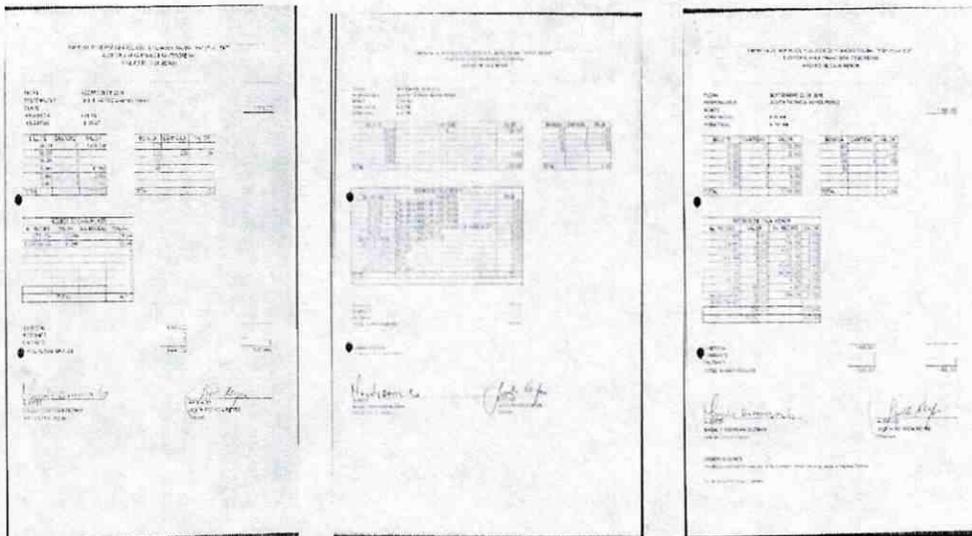
EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FLANDES TOLIMA

Visión: "Ser una empresa pública sólida, que implemente calidad total y reingeniería en sus procesos, una organización con perspectiva líder en el departamento de Tolima en la prestación de servicios públicos domiciliarios, que contribuirá con el desarrollo de políticas públicas para la inversión social y el desarrollo económico del municipio de Flandes."



Por parte de la oficina de control interno se están realizando auditoria de caja menor de manera periódica con el fin de evaluar el uso de los recursos destinados para ello.

El 28 de Agosto, el 22 de Septiembre y el 13 de Noviembre de 2015, se realizaron auditoria caja menor, donde no se ha evidenciado hallazgos como se muestra en el siguiente informe.



El 8 de septiembre de 2015, se realizó auditoria al proceso de lecturas correspondiente al ciclo 2, del mes de Septiembre de 2015, donde se tomó una muestra de 21 lecturas aleatoriamente con el fin de identificar posibles fallas, errores y/o omisiones en dicho proceso.

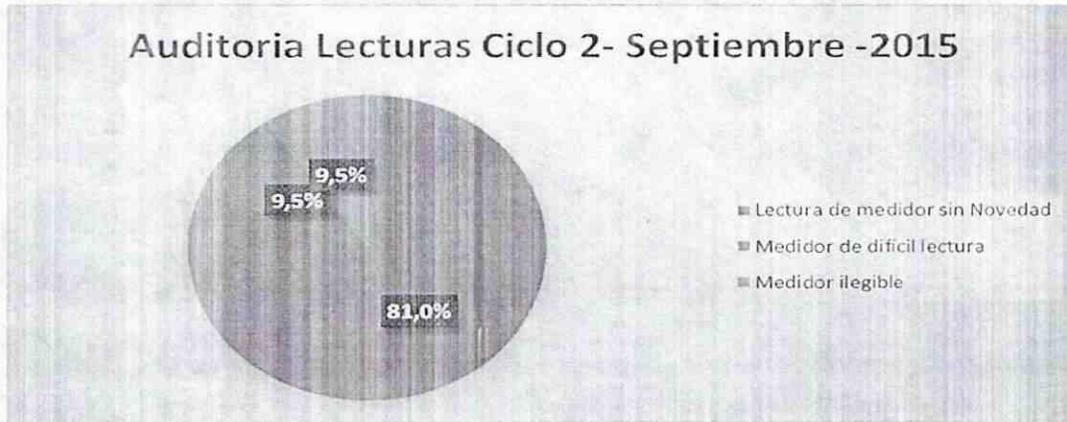
Misión: "Prestar un excelente servicio público de agua potable y saneamiento básico, que contribuya con en el mejoramiento continuo de la calidad de vida de la comunidad, con desarrollo sustentable y sentido de pertenencia"
Carrera 8 No 12 Esquina 2° piso, Teléfonos: 3103215757- 3212072652 Flandes Tolima
e-mail: espuffan@hotmail.com



EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FLANDES TOLIMA

Visión: "Ser una empresa pública sólida, que implemente calidad total y reingeniería en sus procesos, una organización con prospectiva, líder en el departamento de Tolima en la prestación de servicios públicos domiciliarios, que contribuya con el desarrollo de políticas públicas para la inversión social y el desarrollo económico del municipio de Flandes."

En la verificación en terreno por la Jefe de Control Interno, de 21 lecturas ya diligenciadas, diecisiete (17) no se encontró ninguna novedad con un porcentaje de 81.0%, dos (2) número de lecturas ilegibles con un porcentaje de 9.5% y dos (2) de difícil manejo con un porcentaje de 9.5%, como lo muestra la siguiente gráfica.



El 13 de Octubre de 2015, se realizó auditoria a a sistemas, con el fin de verificar la efectividad de bloqueo de páginas no permitidas a funcionarios de la empresa.

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FLANDES TOLIMA

Flandes, 10 de Octubre de 2015

DOCTOR
JUAN DAVID TORRES SANABRIA
Agente Espuflan (53451)

REFERENCIA: INFORME DE AUDITORIA A SISTEMAS

Respetado Doctor

Por medio del presente escrito me permito presentar informe de Auditoria realizada a Sistemas, referente a verificación de bloqueo de páginas no permitidas a funcionarios de la empresa.

Sin otro en particular.

Magaly Barragan Guzman
MAGALY BARRAGAN GUZMAN
Jefe del Oficina de Control Interno

Dna Magaly Barragan Guzman
Agradecemos su proceder como CS.
Guzman

CORRESPONDENCIA
ESPUFLAN
A.F. - E.R.R.
Dpto. 0150001000 de Flandes
Recibido por *Andrés Sánchez*
1559

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FLANDES TOLIMA
CARRERA 8 No. 12 Esquina 2° piso, Teléfono: 3103215757- 3212072652 Flandes Tolima
e-mail: espuflan@hotmail.com

El 21 de Octubre de 2015, se realizó auditoria a archivo y correspondencia con el fin de verificar los controles efectuados en la recepción, radicación y distribución de las comunicaciones internas y externas de la empresa por parte del funcionario responsable.



EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FLANDES TOLIMA

Visión: "Ser una empresa pública sólida, que implemente calidad total y reingeniería en sus procesos, una organización con prospectivo. líder en el departamento de Tolima en la prestación de servicios públicos domiciliarios, que contribuya con el desarrollo de políticas públicas para la inversión social y el desarrollo económico del municipio de Flandes."

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FLANDES TOLIMA

Flandes, 30 de Octubre de 2015

Doctor
JUAN DAVID TORRES SANABRIA
Agente Especial-ESPPD

REFERENCIA: INFORME DE AUDITORIA ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA

Respetado Doctor

Por medio del presente escrito me permito presentar informe de resultados de Auditoria realizada al proceso de archivo y correspondencia el día 21 de Agosto de 2015.

Dirigido en particular


MAGALY BARRAGAN GUZMAN
Jefe de Oficina de Control Interno


CORRESPONDENCIA
ESPUFLAN
A.E.S.P.D.

Nota: (15) Se entrega de Folios 17
Recibido por: 

Misión: "Prestar un excelente servicio público de agua potable y saneamiento básico, que contribuya con en el mejoramiento continuo de la calidad de vida de la comunidad, con desarrollo sustentable y sentido de pertenencia"
Carrera 8 No 12 Esquina 2º piso, Teléfonos: 3103215757- 3212072652 Flandes Tolima
e-mail: espuflan@hotmail.com

EJE TRASVERSAL: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

AVANCES

La empresa cuenta con un área de archivo y correspondencia la cual gestiona de forma centralizada y normalizada los servicios de recepción, radicación y distribución de las comunicaciones internas y externas.

Se cuenta con un Reglamento Interno de correspondencia y archivo adoptado en la entidad mediante acto administrativo correspondiente. Fue creada con el fin de conservar indefinidamente los documentos que son patrimonio Histórico, administrativo e investigativo de la empresa.

Se cuenta con una Oficina de Atención al Usuario que permite la recepción y tramite de los derechos de petición quejas y reclamos de los usuarios. (P.Q.R.).

A partir del mes de Agosto 2015, la empresa cuenta con una nueva cede con instalaciones adecuadas para manejo y atención de usuario en condiciones de discapacidad, adulto mayor, mujeres gestantes entre otros, (atención preferencial), dando cumplimiento así a la acción popular interpuesta en contra de la empresa.

La empresa, cuenta con canal virtual como la página web, herramientas que permite el intercambio de información con la comunidad y personas de interés (www.espuflan.net).

Con el fin de mejorar la atención al usuario se están realizando los trámites pertinentes para que los usuarios puedan Descargar copia de factura desde la página web.

De igual manera para facilitar la atención el usuario se podrá interponer P.Q.R desde la página web. Trámite que se está llevando a cabo por el ingeniero de sistemas de la empresa.



EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FLANDES TOLIMA

Vision: "Ser una empresa pública sólida, que implemente calidad total y reingeniería en sus procesos, una organización con prospectiva, líder en el departamento de Tolima en la prestación de servicios públicos domiciliarios, que contribuya con el desarrollo de políticas públicas para la inversión social y el desarrollo económico del municipio de Flandes."

RECOMENDACIONES

Se recomienda que una vez realizados las modificaciones a los productos del MECÍ, por el asesor externo, de acuerdo a las observaciones a los mismos por las diferentes áreas se le dé aplicabilidad por los responsables o dueños del producto, con la finalidad que Sistema de Control Interno opere eficientemente en la empresa.

MAGALY BARRAGÁN GUZMÁN
Jefe de Control Interno