



EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FLANDES

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 DE CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FLANDES TOLIMA "ESPUFLAN ESP" LEY 1474 DE 2011

MAGALY BARRAGAN GUZMAN Jefe de Control Interno	Periodo Evaluado: Nov- 2014-Mar-2015
	Fecha de elaboración: Marzo - 2015

MODULO DE CONTROL DE PLANEACION Y GESTION

AVANCES

De conformidad con el Decreto 943 del 21 de Mayo de 2014, la empresa de servicios públicos de Flandes "ESPUFLAN ESP" se encuentra realizando los ajustes necesarios para adaptar en nuestra entidad los cambios surtidos en la actualización del MECI, donde se han logrado los siguientes avances:

Se socializo a todos los funcionarios de la empresa la Misión Visión y objetivos institucionales con la finalidad de que conocieran adecuadamente hacia donde se dirige la empresa y la contribución de los mismos en ello.

Se estableció el nuevo 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.

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 lo estipulado en dicho código de ética.

Se cuenta con una estructura organizacional (organigrama) donde se identifican claramente el nivel jerárquico y niveles de responsabilidad y autoridad de los diferentes cargos de la empresa.

En el mes de Noviembre se aplicó una Encuesta Interna a 58 funcionarios de la empresa con el fin de diseñar los programas de Capacitación, Bienestar e Incentivo, y mediante resolución 0030 de Febrero 26 de 2015 se adoptó el Plan Estratégico

"FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD"

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 (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FLANDES

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."

de Desarrollo de Talento Humano para la empresa, quedando adoptados los siguientes programas:

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

A nivel de Planeación el Gerente de la empresa en su Comunicado Interno del día 23 de Febrero del presente año, solicito a cada Directivo el Plan de Gestión del presente año con el propósito de formular y consolidar el plan estratégico de la empresa y posterior presentar a la Junta Directiva para su respectiva a probación.

De igual manera el Gerente y en coordinación con la Dirección comercial, con el fin de recuperar los usuarios del servicio de aseo vinculado a otras empresas, en el mes de Febrero del presente año, mediante orden servicio se están realizando las vinculaciones a la empresa en los diferentes Barrios del Municipio de Flandes, además se encuentra realizando los respectivos trámites para adquisición de un nuevo vehículo recolector que le permita a la empresa la prestación de servicio con mayor calidad y eficiencia.

Teniendo en cuenta que la Empresa no se han adoptado los Manuales de Procesos y Procedimientos y con el fin de dar cumplimiento a lo estipulado en el decreto 943 del 2014, el 30 de Enero del 2015 se ofició por parte de subgerencia y la oficina de control interno a los Jefes de cada Área solicitando su apoyo y colaboración para que en coordinación con su equipo de trabajo se elaboración los manuales de procedimientos los cuales se hacen necesarios e indispensables en la empresa para el desarrollo de funciones de manera secuencial y organizada, lo que permitirá que los procesos se realicen eficientemente.

A nivel de Gestión, la Dirección Coactiva Para efectos de buscar la manera de reflejar disminución en la Cartera de la Empresa, para el mes de Noviembre del 2014 y lo que va del año 2015 se han implemento como estrategia las siguientes acciones:

Las visitas Domiciliarias como una manera de persuadir al usuario para la cancelación de los compromisos adquirido con la empresa

Envío de correspondencia para cobro persuasivo, entre el mes de Febrero y Marzo se enviaron por parte de la Dirección coactiva 100 oficios a usuarios morosos.

"FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD"

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 (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FLANDES

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."

La elaboración de acuerdos de pago siguiendo los parámetros establecidos en el artículo 1. del acuerdo NO. 007 emanado por la Junta Directiva de septiembre de 2013 para financiación de las obligaciones pendientes de los usuarios para con la empresa, para el mes de Febrero del presente año y lo que va en el mes de Marzo se han realizado 89 acuerdos de pago.

Realización de embargos a usuarios morosos siguiendo los parámetros establecidos por la ley 142 del 1994 y parámetros establecidos por la Junta Directiva.

Se profirió 4 despachos comisorios dirigidos a la inspección de policía del Municipio de Flandes para efectuar la diligencia de secuestro de los inmuebles embargados de deudores morosos.

De igual manera la Dirección coactiva efectuó mediante la oficina de instrumentos públicos del Espinal la indagación de matrículas inmobiliarias de veintiún (21) usuarios para iniciar los procesos respectivos y embargos de los inmuebles de deudores morosos.

Denuncias de usuarios por defraudación de fluidos siguiendo los parámetros legales respectivos, para el mes de Marzo del año en curso se instauró una (1) denuncia ante la fiscalía local de Flandes.

A nivel Gestión de la Dirección Operativa de la Empresa en coordinación con la Dirección Comercial en el mes de Febrero de 2015, se prestó apoyo al cien por ciento a una brigada de limpieza que se efectuó en Barrio las Quintas del Municipio de Flandes, la empresa continuará apoyando este tipo de actividades en los diferentes Barrios del Municipio.

En cuanto a la Dirección Comercial de la empresa en el 2014, la facturación presentó un alto comportamiento para los periodos de Julio a Octubre debido al incremento de tarifas aprobadas por la Junta Directiva que se procedió ajustar para el mes de Noviembre el cual mostró una disminución significativa debido a las reclamaciones de los usuarios y oposición de los entes de control por el estudio tarifario realizado en el mismo año, de la misma manera se determina que la tarifa más baja la de nuestro municipio a diferencia de otras empresas del sector sin embargo se cerró el año con 4.800 millones.

Durante el año recorrido incrementaron en 389 nuevos usuarios del servicio de acueducto y 384 usuarios en el servicio de alcantarillado comprendido en el mes

"FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD"

Misión: "Prestar un excelente servicio público de agua potable y saneamiento básico, que contribuya con 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 (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FLANDES

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."

de Enero a Diciembre de 2014. Para el servicio de aseo se cuenta con 355 de usuarios, estas cifras comprende usuarios nuevos y usuarios que se han logrado recuperar de aquellas empresas prestadoras de servicio de aseo.

Para el año 2015 la Dirección Comercial estima superar los 15.000 usuarios siempre y cuando la empresa se comprometa en garantizar tanto la calidad como la continuidad del servicio y así garantizar una mayor cobertura realizando la preposición y ampliación de las redes en cuanto a los Servicios de Acueducto y Alcantarillado, para el Servicios de Aseo se espera contar con un nuevo vehículo recolector como se mencionó anterior y así lograr recuperar la Totalidad de usuarios que se encuentran vinculados con las otras empresas, sin embargo el Área comercial continuara realizando desistimientos aquellos usuarios que deseen continuar con Espuflan.

Para la vigencia de marzo de 2015 con aprobación de la Junta Directiva de la empresa se realizó un incremento tarifario del 3.31% para los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

A nivel de la Dirección Financiera, se presentara un informe para los últimos días de Marzo del 2014 de los estados financieros de la empresa, a la Junta Directiva para su respectiva aprobación.

DEBILIDADES

La Empresa no cuenta con un modelo de operación por procesos y procedimientos que en su interacción, interdependencia y relación causa-efecto garanticen una ejecución eficiente de los procesos de la empresa, se encuentran en proceso de implementación.

La empresa no cuenta con Indicadores de Gestión que permitan evaluar la gestión de los servidores públicos.

La empresa cuenta con mapa de riesgos, política de administración, identificación del riesgo del año 2008 a los cuales no se han realizado actualizaciones, estos se deben actualizar y ajustar a las políticas de la empresa teniendo en cuenta los lineamientos del decreto 943 del 2014.

"FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD"

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 (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FLANDES

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."

En el mes de marzo la Director Operativo presentó un informe detallado a la EDAT sobre la problemática que se viene presentando en los diferentes Barrios del Municipio de Flandes por colapso y taponamiento de las tuberías principal lo que ha generado el contraflujo de las aguas negras, provocando contaminación, malos olores y presencia de ventores en algunos Barrios del municipio, aunque se han venido tomado medidas frente la problemática del estado de las tuberías existentes de la red de alcantarillado del Municipio, la empresa no da abasto con la cantidad de emergencias que se vienen presentando en diferentes sectores, La situación es cada día más caótica y de difícil manejo lo que puede llevar al municipio a una emergencia sanitaria.

A nivel Financiero, teniendo en cuenta que durante los últimos años la empresa ha presentado dificultades tanto técnico, operativo, comerciar, administrativo y financiero, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios mediante acuerdo N0. 016 de Diciembre 30 de 2014 da facultades al alcalde del Municipio para la disolución y liquidación de la empresa.

MODULO DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO

AVANCES

En el mes de Noviembre del 2014, la Oficina de Control Interno realizó Auditoria Interna al proceso de Contratación con el propósito de verificar el cumplimiento de los requisitos de las fases precontractuales, contractuales y poscontractual de los contratos suscritos por parte de Gerencia, determinando si se ejecutaban de acuerdo al Manual Interno de contratación y normatividad legal vigente donde teniendo en cuenta los hallazgos encontrados en algunos contratos se generaron las respectivas recomendaciones para elaboración del plan de mejoramiento por parte del dueño del proceso, plan de mejoramiento que desde la Oficina de Control Interno se realizara seguimiento.

Se están realizando seguimiento por parte de la Oficina de Control Internos de los planes de mejoramiento suscritos por la Contraloría Departamental del Tolima.

Se dio cumplimiento al seguimiento al Plan Anticorrupción formulado por la Empresa en los tiempos estipulados y con corte al 31 de Diciembre de 2014 por parte de la Oficina de Control Interno.

"FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD"

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 (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FLANDES

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."

Se proyectó el Plan de Acción y el Plan Anual de Auditorías que se llevaran a cabo para en el 2015, por la Oficina de Control Interno el cual fue presentado al Comité de Coordinación de Control interno.

En el mes de Febrero se dio cumplimiento a los informes que por parte de la Oficina de Control Interno se debían presentar a los entes de control,

Informe Ejecutivo Anual de Control Interno cumpliendo los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública en su circular 100-01-2015.

Informe de evaluación de control interno contable, el cual fue presentado mediante el CHIP de la Contaduría General de la Nación con apoyo del contador de la empresa.

En el mes de marzo con apoyo del Ingeniero de Sistemas de la empresa se presentó el Informe de Legalidad del Software sobre Derechos de Autor conforme a lo especificado en la Circular 017 del 1º de Junio de 2011.

DEBILIDADES

No se cuenta con un sistema de evaluación de desempeño que permita evaluar y medir el potencial humano de la empresa y su productividad, se encuentra el proceso de implementación.

SISTEMA INFORMACION Y COMUNICACION

AVANCES

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.)

El área de atención al usuario, facilita la información personalizada sobre los Diferentes servicios que presta la empresa.

Se cuenta con un procedimiento de correspondencia adoptado en la entidad (información primaria), libros radicadores y Correos institucionales internos (información secundaria).

"FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD"

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 (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FLANDES

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."

La empresa, cuenta con canal virtual como la página web diseñado de una manera de fácil navegación con un amplio número de herramientas para el intercambio de información con la comunidad y personas de interés.

Para el mes febrero del 2015 se solicitó a la Directora Comercial un informe de los P.Q.R, el cual será presentado a Gerencia dando cumplimiento al artículo 76 de estatuto anticorrupción (ley 1474 de 2011) lo que permitirá conocer cuáles son las peticiones quejas y reclamos presentados por los usuarios, y a si hacer un análisis que permita trazar estrategias para brindar una mejor atención al ciudadano.

DEBILIDADES

El área de Atención al Usuario cuenta con un Buzón de Sugerencias pero actualmente no se encuentra funcionamiento se debe reactivar.

No se cuenta con un sistema de gestión documental, las tablas de retención se encuentran desactualizadas, se deben actualizar de acuerdo a los lineamientos que establece la ley 594 del 2000, (Ley General de Archivo).

ESTADO GENERAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Si bien, no se pudo dar cumplimiento a la actualización del MECI 2014 en las fechas establecidas por el Decreto 943 del 2014, debido a que la mayoría de productos en la empresa debían implementarse, sin embargo en coordinación con el equipo operativo (MECI), el Representante de la Dirección y apoyo de la oficina de control internos se vienen adelantando las actividades correspondientes a la implementación y/o actualización del MECI, además se contara con un asesor externo quien apoyara la implementación y actualización de dicho modelo con la finalidad que el sistema de control interno de la empresa sea más eficaz y eficiente.

RECOMENDACIÓN

Para lograr los propósitos del MECI se requiere continuar con el apoyo del Gerente como primer responsable de su implementación, la alta dirección, los líderes de los procesos, equipo MECI, y demás funcionarios lo que contribuirá al mejoramiento de los procesos de la entidad.

Se deben actualizar y documentar todos los procesos y procedimientos de cada dependencia que permita garantizar una ejecución eficaz y eficiente

"FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD"

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 (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima



EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FLANDES

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."

Se debe implementar un sistema de evaluación de desempeño que permita a la empresa evaluar y medir el potencial humano y su productividad.

Se requiere que en la empresa cuenta con indicadores de gestión que permitan evaluar la gestión de los servidores públicos de la empresa.

MAGALY BARRAGAN GUZMÁN

Jefe Oficina de Control Interno.

"FLANDES RENACE CON PROSPERIDAD"

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 (098) 2402082 Fax 2402935 Flandes Tolima