



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

**CARLOS EDUARDO CARVAJAL  
RUBIO**  
Director Control Interno

Periodo evaluado: marzo 2017 a  
junio 2017.

Fecha elaboración: Julio 07 de  
2017.

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

**MODULO DE CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN**

**AVANCES**

- **TALENTO HUMANO**

**Acuerdos, compromisos o protocolos éticos**

La oficina de Control Interno en cumplimiento del rol de autocontrol diseñó el Plan de fomento de la cultura del control 2017, al igual que se socializó al interior de las dependencias de la empresa el Boletín informativo 01-2017 de control interno; donde se detallaron temas como: ¿Que es el Sistema de control interno?, ¿Qué es una oficina de control interno?, razón del control interno, ¿Cómo se logra un control interno efectivo?, ¿Cómo cumplir adecuadamente tus funciones?

Al mismo tiempo la Oficina de Control Interno realizó la evaluación de las acciones correctivas dentro del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano vigencia 2016

**Desarrollo del Talento Humano**

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



Con el fin de dar cumplimiento a la estrategia de Talento humano la Subgerencia y demás personal Directivo conformaron y adoptaron mediante resolución el comité de Bienestar Social y las actividades para el año 2017.

- **DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

### **Planes, programas y proyectos**

Los planes, programas y proyectos de la empresa se encuentran enmarcados dentro de las directrices impartidas por la Superservicios a través de la Resolución N° SSPD-20151300015835 del 16/06/2015 y la circular externa SSPD 201600000034 del 14/06/2016

El compromiso de la alta Dirección (Agente Especial), se viene evidenciando en la realización de reuniones de monitoreo bimensual y compromisos mensuales con la Superservicios y coordinadas con los responsables de los procesos de la empresa, donde se establecen tareas o actividades a ejecutar en pro de un mejoramiento continuo.

Se elaboró por parte de la Oficina de Control de Gestión el Cronograma de actividades y el Plan anual de auditorías vigencia 2017.

En el mes de marzo de 2017 se diseñó el Plan de trabajo para la vigencia 2017.

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.

Se realizó la incorporación a la estructura organizacional de la Empresa del cargo de director de control interno disciplinario.

Se adopto mediante Resolución interna el procedimiento para los procesos disciplinarios de la empresa.

### **Indicadores de Gestión**

Actualmente se cuenta con indicadores de gestión propios del sector de agua potable y saneamiento básico, además se manejan cifras representativas monitoreadas por la Superservicios.



- **ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO**

Se cuenta con mapa de riesgo institucional, el cual debe ser actualizado y ajustado.

## MODULO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

### AVANCES

- **AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL**

La Superintendencia de servicios públicos domiciliarios SSPD a través de las reuniones bimensuales de monitoreo y los compromisos mensuales dentro del proceso de intervención según Resolución N° SSPD-20151300015835 del 16/06/2015 y la circular externa SSPD 201600000034 del 14/06/2016 viene evaluando la gestión institucional de la empresa.

A través de las convocatorias a plenarios del Concejo Municipal se ha presentado ante la comunidad la gestión adelantada por la empresa y a la vez se realiza la recolección de solicitudes de necesidades presentadas por los usuarios y grupos de interés.

- **AUDITORIA INTERNA**

Durante el primer semestre de 2017 la Oficina de Control Interno ha realizado seguimientos al fondo de caja menor, a las carpetas de las hojas de vida de los empleados públicos y trabajadores oficiales, al comportamiento de los P.Q.R's y aplicabilidad de la encuesta de control interno a las Direcciones comercial y Técnica Operativa.

La Gerencia en conjunto con la Oficina de Control Interno en cumplimiento del artículo 9 de la Ley 1474 de 2011, se solicitó auditoria exprés a la Contraloría Departamental del Tolima en relación con una serie de posibles irregularidades en la ejecución del contrato de suministro de combustible 002-2016 Casa Motor S.A.S.

A través de la Resolución A.E N°0063 del 27 de abril de 2017 se adoptó el procedimiento de auditorías internas de la Oficina de Control Interno.

*(Handwritten mark)*



A través de las Resoluciones A.E-0049 y A.E-0050 del 05 de abril de 2017 se actualizaron la conformación del Equipo MECI y del Comité Coordinador del Sistema de Control Interno respectivamente.

## **EJE TRASVERSAL: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

### **AVANCES**

La Empresa cuenta con un área de archivo la cual desde el mes de noviembre de 2016 a través del memorando AI,2016 - 0354 gestiona de forma centralizada y normalizada los servicios de recepción, radicación y distribución de las comunicaciones externas constituyéndose en la ventanilla única.

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

La Empresa cuenta con un chat interno, que permite la interacción y comunicación entre las diferentes áreas de la Empresa. Y además cuenta con una página web donde se ofrecen los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo que presta la empresa.

Actualmente se adelanta una actualización y reestructuración de la página web de la Empresa y el montaje del botón de transparencia según lo dispuesto en la ley de transparencia.

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

El Sistema de Control Interno de la Empresa de Servicios Públicos de Flandes "ESPUFLAN E.S.P.," arrojó un indicador de madurez MECI de 33.5 puntos correspondiente a un nivel BASICO; lo que implica que la Empresa aplica el modelo de control interno de manera primaria, ha adoptado los lineamientos normativos para la adecuada gestión de sus procesos, cuenta con direccionamiento estratégico y tiene identificadas las diferentes fuentes de información internas y externas, ha iniciado con el diseño de herramientas de control y seguimiento, pero aún no cuenta con datos relevantes para su análisis, ha formulado su política de gestión de riesgos de forma básica.

## RECOMENDACIONES

Se debe dar aplicabilidad al Plan de Acción para el archivo de la empresa vigencia 2017.

Diseñar e implementar mecanismos para el seguimiento y evaluación de la satisfacción del cliente y partes interesadas. (Encuesta, urna y botón de sugerencias en pag web)

Para la vigencia 2017 se debe elaborar y evaluar el plan de acción Institucional y por dependencias basado en las directrices de intervención de la SSPD y el Plan de Desarrollo Municipal, con el fin de medir la gestión y dar cumplimiento al artículo 74 de la Ley 1474 de 2011

Establecer y adoptar el procedimiento para llevar a cabo el proceso de rendición de cuentas, en cumplimiento del artículo 78 de la Ley 1474 de 2011 y documento Conpes 3654 de 2010.

Se debe realizar una evaluación permanente de los Indicadores de gestión y de las cifras representativas con que cuenta la Empresa, lo que llevaría a medir, evaluar, ajustar y regular las actividades realizadas por las diferentes áreas de la Empresa.

Elaborar y publicar en la página web el normograma de la Empresa con base en toda la normatividad que genera la Empresa para su gestión y la normatividad reguladora del sector Agua Potable, Saneamiento básico y Aseo y de control fiscal



**CARLOS EDUARDO CARVAJAL RUBIO**  
Director Control Interno  
ESPUFLAN E.S.P.

