



**EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO
DE SANTANDER - EMPAS S.A. E.S.P.**

CÓDIGO: FOGM-11

VERSIÓN: 03

PÁGINA 1 de 11

INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO

**JEFE DE CONTROL INTERNO,
O QUIEN HAGA SUS VECES:**

Dr. LUIS FERNANDO
PINEDA YAÑEZ

PERÍODO EVALUADO:

Noviembre 2018 –
Febrero 2019

**FECHA DE
ELABORACIÓN:**

12/03/2019

A. Definición y/o actualización de la institucionalidad

La Oficina de Control Interno en cumplimiento de lo establecido en el artículo 9 de la Ley 1474 de 2011, y de acuerdo a la programación del Plan Operativo Anual de Actividades 2019 presenta el Informe sobre el estado del Sistema de Control Interno al 28 de febrero de 2019, de acuerdo con la estructura del Modelo Estándar de Control Interno, MECI, definido por el Decreto Único 1083 de 2015 y actualizado por el Decreto 1499 de 2017, enfocado en la dimensión de control interno dentro del MIPG, en un esquema de cinco (5) componentes: 1. Ambiente de Control; 2. Evaluación del Riesgo; 3. Actividades de Control; 4. Información y Comunicación; 5. Actividades de Monitoreo.

La Gerencia General por medio de la resolución No. 000616, del 14 de agosto de 2018, crea el modelo integrado de planeación y gestión MIPG, crea el comité institucional de gestión y desempeño, reglamente las disposiciones relativas al sistema institucional de control interno y asocia el comité de coordinación del sistema de control interno de la empresa.

B. Implementación de las 7 dimensiones del MIPG

La empresa cuenta con un cronograma aprobado para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, este se aprobó en la primera reunión del comité instruccional de gestión y desempeño, el cual es liderado por el proceso de planeación del SIGC. El comité lidera el diligenciamiento de los 14 autodiagnósticos para la valoración del estado de cada una de las dimensiones del MIPG, a la fecha se han diligenciado los autodiagnósticos de: gestión de talento humano, plan anticorrupción, rendición de cuentas, direccionamiento y planeación, gobierno digital; todo de acuerdo a la planificación de cambios para la implementación del MIPG en EMPAS.



C. Modelo estándar de control interno - MECI

1. Ambiente de Control

EMPAS ha trabajado en el establecimiento de un entorno que se estimule e inflencie la actividad del personal con respecto al control de sus actividades para ellos ha adelantado las siguientes acciones:

El 26 de febrero de 2018 se realizó una jornada de inducción al personal contratista, en donde se dio a conocer los valores institucionales de la empresa y el sistemas de seguridad y salud en el trabajo.

Los días 23, 24 y 26 de octubre de 2018 se realizó una jornada de reinducción al personal contratista y de planta, en donde se capacitó al personal sobre el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, se explicaron aspectos generales del mismo, las políticas, se dieron pautas para la prevención de accidentes y enfermedades laborales, entre otros temas.

En el cuatrimestre de noviembre 2018 a febrero 2019, el proceso de Seguridad y salud en el trabajo realizó una capacitación, 04/02/2019, sobre el uso adecuado de las anilinas, elementos de protección personal, y ficha de seguridad, además, se dio un capacitación de resolución de conflictos para mejorar la convivencia laboral y prevenir la violencia y se realizó una capacitación a los brigadistas, el 25/02/2019.

En el Código de Buen Gobierno, aprobado por la Asamblea General de Accionistas mediante acuerdo No. 062, el 03 de octubre de 2016, se encuentran los principios, valores institucionales y código de ética de la entidad está publicado en la página web.

El Normograma interno FOGJ-27 y el nomograma externo FOGJ-01 se actualizaron el 28/12/2018, ambos están divididos por procesos y en su actualización participaron todas las dependencias, el procesos fue liderado por **SECRETARÍA GENERAL**, el 26 de octubre de 2018 se actualizó procedimiento para la actualización del Normograma de EMPAS S.A.



2. Evaluación del Riesgo

Con el fin de establecer los criterios necesarios para orientar la implementación y desarrollo de una Política de Administración del Riesgo que fortalezca la gestión de la **Empresa Pública de Alcantarillado de Santander E.S.P. – EMPAS S.A.**, cuenta con el manual de administración del riesgo MADE-01, el cual determina la metodología necesaria para brindar un adecuado tratamiento de los riesgos institucionales, desde la identificación de sus factores generadores hasta la formulación de medidas de tratamiento para los mismos, el manual del riesgo fue actualizado el 16/08/2018, en donde se le realizó un ajuste general según metodología interna y Guía de corrupción de la Presidencia de la República.

Además la empresa cuenta con instructivo ITDE-01 para evaluación de los controles identificados dentro de la administración del riesgo del Sistema Integrado de Gestión y Control de la Empresa; el objetivo de esta actividad es evaluar la eficacia y eficiencia de los controles identificados dentro de la administración del riesgo en cada uno de los Procesos, al momento de definir año a año los nuevos riesgos o la renovación de los mismos, el instructivo tuvo su última actualización el 01/02/2019.

El Formato Matriz de Riesgos FODE-13, se actualizó el 6/11/2018, su consolidado se muestra a continuación.

PROCESO	RIESGOS EN NIVEL ACEPTABLE	RIESGOS EN NIVEL MODERADO	RIESGOS EN NIVEL CATASTRÓFICO	TOTAL RIESGOS
MACROPROCESOS ESTRATÉGICOS				
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	8	9	3	20
GESTIÓN COMERCIAL	25	32	5	62
PLANIFICACIÓN DEL SIGC	5	6	1	12
MACROPOCESOS MISIONALES				
PLANEACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIOS	0	2	1	3
ESTUDIOS Y DISEÑOS DE PROYECTOS	2	0	1	3
CONTROL DE PROYECTOS EXTERNOS	1	4	0	5
EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO DE	0	0	3	3



PROYECTOS				
OPERACIÓN DE INFRAESTRUCTURA	2	1	2	5
TRATAMIENTO INTEGRAL DE AGUAS Y RESIDUOS	7	0	13	20
MACROPROCESOS DE APOYO				
GESTIÓN FINANCIERA	5	1	0	6
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	5	3	3	11
GESTIÓN INFORMÁTICA	8	2	2	12
GESTIÓN HUMANA	3	0	1	4
GESTIÓN CONTRACTUAL	2	0	2	4
GESTIÓN JURÍDICA	1	0	3	4
SST	9	5	1	15
MACROPROCESOS MAM				
MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	4	3	0	7
TRANSVERSALES	3	0	1	4
TOTAL RIESGOS 2017	90	68	42	<u>200</u>

Con el fin de garantizar la asignación de personas idóneas para las responsabilidades para la gestión de los riesgos y del control, la empresa cuenta con un manual de roles MAGH-01, creado el 18/08/2017



3. Actividades de Control

Conforme lo establece en MIPG, EMPAS S.A. cuenta con políticas de operación definidas e implementadas, las cuales contienen el manejo de los riesgos que eventualmente puedan afectar el logro de objetivos y el cumplimiento de la misión institucional,

La matriz de políticas de operación FOPS-07, se actualizó el 6/11/2018, en la matriz está identificado el objetivo, el medio de aprobación, la dependencia que controla y la fecha de emisión de cada una de las políticas de operación. Estas fueron socializadas mediante correos institucionales y el aplicativo VISIÓN.

El manual políticas de operación financiera MAGF-01 está en su versión 15, en el este manual es la guía para el desarrollo de las actividades del proceso de Gestión Financiera en la consecución de los objetivos del mismo. Las políticas de operación financiera facilitan el control financiera y reducen la cantidad de tiempo que los funcionarios ocupan en tomar decisiones sobre asuntos rutinarios, se actualizó el 01/02/2019.

Se está adelantando la Política de Protección de Datos de la empresa la cual está programada para entrar en implementación para este año 2019

Instructivo para la Elaboración, Revisión Jurídica y Aprobación de actos administrativos, ITGJ-01, el cual busca eestablecer los lineamientos y actividades para la elaboración, revisión jurídica y aprobación de actos administrativos de competencia del Gerente General, asesorando a las responsables de los procesos, se actualizó el 22/02/2019

SISTEMAS Y APLICATIVOS

Los aplicativos para el proceso documental institucional son: Docuadmin, Documail y VISIÓN; se posee aplicativo para recepción y registro de PQR el cual se ha actualizado y adecuando a las necesidades de los usuarios y de la Oficina de Servicio al Cliente, llamado Sistema de administración de solicitudes, donde se registran las solicitudes de los usuarios (escritas, telefónicas y personales), identifica su estado, concepto, términos de respuesta, tipo de PQR, dependencia responsable, funcionario responsable entre otros ítems.

Los sistemas para el manejo de recurso humano, físico, tecnológico y financiero son: Aplicativos de nómina, Activos fijos, Inventarios, Sara, facturación, Contratación, Radiador de cuentas, Indicadores, administración de trámites, proyectos externos, Tesorería, presupuesto, contabilidad, VISIÓN y Normas ICONTEC, Chat Página web, Procesos Judiciales, Alertas Entes Externos, El aplicativo WEB de Control Interno.



CONTRATACIÓN

Durante el presente cuatrimestre se gestionaron 105 procesos contractuales, En el siguiente cuadro se muestra por modalidad,

Tipo de Contrato	No.
Suministro	1
compraventa	2
Prestación de Servicios	16
Convenios	0
Prestación de servicios profesional	77
arrendamiento Consultoría	1
Interventoría	1
Obra	7
Total	105

PORCESOS DISCIPLINARIOS

Con relación a los procesos disciplinarios, de acuerdo con la información suministrada, por el Asesor de gerencia, Grado 02, el estado de los mismos con corte al 28 de febrero de 2019, se detalla a continuación:

ASUNTOS DEL PROCESO	Archivado	Indagación Preliminar	Investigación Disciplinaria	Pliego de Cargos	Fallos	NUMERO DE ASUNTOS
Irregularidad en ausencia injustificada a laborar	-	-	1	1	-	2
Incumplimiento reiterado de obligaciones civiles	-	7	1	-	-	8
Presentación de documentos falsos con fin de obtener beneficios	-	-	2	-	-	2
Solicitar directa o indirectamente dadas, agasajos, regalos, favores o cualquier otra clase de beneficios	-	1	-	-	1	2
Acto u omisión que cause la suspensión o perturbación injustificada de un servicio esencial, o que implique abuso indebido del cargo o función	-	-	-	-	1	1
Incumplimiento de los	-	6	1	5	-	12



**EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO
DE SANTANDER - EMPAS S.A. E.S.P.**

CÓDIGO: FOGM-11

VERSIÓN: 03

PÁGINA 7 de 11

deberes del servidor publico						
Impedir o evitar la sustracción, destrucción, ocultamiento o utilización indebido de las documentos e información	-	-	-	1	-	1
Vigilar y salvaguardar los bienes y valores que le han sido encomendados y cuidar que sean utilizados debida y racionalmente	1	-	-	-	-	1
Total procesos	1	14	5	7	2	29

PQRS

En el cuatrimestre solicitado se presentaron 1.569 PQRS, no hubo ninguna extemporánea, De acuerdo con la SSPD, según resolución No. 20188000076635, las reclamaciones se clasifican en comerciales y operativas. De acuerdo a la normatividad interna las peticiones se clasifican en Peticiones y Peticiones de disponibilidad.

CLASIFICACIÓN DE LAS PQR				
Concepto	Noviembre	Diciembre	Enero	TOTAL
Total reclamaciones comerciales (Facturación)	26	20	15	61
Total reclamaciones operativas (prestación e instalación)	14	11	6	31
Total Peticiones	571	432	447	1450
Total peticiones de Disponibilidad	10	8	9	27
TOTAL	621	471	477	1569

PLAN DE ACCIÓN 2019

A continuación se muestra la aplicación del plan de acción 2019, desagregada en programas y proyectos.

PROGRAMA	PROYECTO	RESPONSABLE	PRESUPUESTO
PROGRAMA I: Manejo Integral de Saneamiento	PROYECTO 1: PLANEACIÓN, DISEÑO Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS	ALEX GIOVANNY RÍOS MONROY	\$34.107.361.580



**EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO
DE SANTANDER - EMPAS S.A. E.S.P.**

CÓDIGO: FOGM-11

VERSIÓN: 03

PÁGINA 8 de 11

Básico	PROYECTO 2: OPERACIÓN DE REDES DE ALCANTARILLADO EN LOS MUNICIPIOS DE BUCARAMANGA, FLORIDABLANCA Y GIRÓN	ALEX GIOVANNY RÍOS MONROY	\$25.233.281.927
	PROYECTO 3: OPERACIÓN DE LAS PLANTAS DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES EN LOS MUNICIPIOS DE BUCARAMANGA, FLORIDABLANCA Y GIRÓN	RUTH ISLENA ARDILA JAIMES	\$13.301.508.269
	PROYECTO 4: INVENTARIO GEO-REFERENCIADO Y MODELAMIENTO A TRAVÉS DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA DE LAS REDES DE ALCANTARILLADO	ALEX GIOVANNY RÍOS MONROY	\$ 602.400.000
PROGRAMA III: Apoyo al Desarrollo Institucional	PROYECTO 9: CONSOLIDACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL	DAYAN AYALA MALDONADO	\$64.756.920
	PROYECTO 10: FORTALECIMIENTO Y POSICIONAMIENTO DEL CENTRO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	DAYAN AYALA MALDONADO	\$23.594.000
PROGRAMA IV: Empas Ambiental y Social	PROYECTO 7: IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS PARA LA DISMINUCIÓN Y CONTROL DE CARGAS CONTAMINANTES VERTIDAS A LAS CORRIENTES DE AGUA Y EL MANEJO INTEGRAL DE LOS IMPACTOS AMBIENTALES POTENCIALES	ALEX GIOVANNY RÍOS MONROY	\$331.320.000
	PROYECTO 8: EMPAS COMUNITARIO	ADELA GUERRERO CONTRERAS	\$325.121.304

4. Información y Comunicación

Entre los mecanismos para recepción, registro y atención de sugerencias, recomendaciones, peticiones, quejas o reclamos de la ciudadanía se tiene: Las solicitudes de los usuarios de forma escrita, telefónica y personales en la ventanilla de PQR, puntos de atención de Floridablanca, Girón y Bucaramanga, página Web (chat y PQRS), buzón de sugerencias, formulario (FOGC-05) encuesta, EMPAS Comunitario, entre otros.

La empresa cuenta con un programa televisivo de media hora en el canal TRO, en donde se muestran el trabajo de EMPAS en la comunidad y se dan a conocer acciones que debemos evitar para no contaminar el ambiente, adicionalmente se realizan publicaciones en el periódico Vanguardia Liberal sobre las últimas noticias de la institución. -

Mecanismos de consulta para obtener información para la gestión de la entidad se



**EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO
DE SANTANDER - EMPAS S.A. E.S.P.**

CÓDIGO: FOGM-11

VERSIÓN: 03

PÁGINA 9 de 11

encuentra en la página web en el enlace Trámites y servicios y en VISIÓN Calidad podemos encontrar la Matriz de Identificación de Trámites y Servicios FOGC-07, la cual se actualizó el 21 de julio de 2017, observando el trámite, descripción, requisitos y precios, plazo para respuesta y normatividad, en la página web se evidencian las tarifas para el año 2018 por valor costos de conexión, reposición domiciliaria, alquiler de maquinaria, elementos y prefabricados, accesorios de conexión, vertimientos residuos sólidos, emisión de documentos, se encuentra el cronograma de aplicación de las tarifas; existe contrato de condiciones uniformes donde informa detalladamente el trámite de conexión al sistema de alcantarillado y temas relacionados

En la página web se socializa con la comunidad información de planeación institucional en la pestaña – Transparencia – Planes: informes de gestión anual, Plan Estratégico 2016-2020, Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos, Plan de Compras y existen información relacionada en las pestañas o enlaces "Planeación, gestión y control" e "Información financiera y contable"

En la página web se encuentra el formulario de disponibilidad (FOCP-02) y el enlace servicios solicitar tramite y descargar formulario; se publicó en la página web de la entidad la información histórica de contratación con corte a febrero 2019.

El 19 de octubre de 2018, en el auditorio menor de la cámara de comercio de Bucaramanga, se realizó la audiencia pública de rendición de cuentas – seguimiento al plan estratégico 2016-2020, durante el evento se presentó el video de rendición de cuentas 2017 y se realizaron intervenciones de las persona que realizaron la inscripción al evento, la audiencia se realizó siguiendo los lineamientos establecidos por el DAFP, en el manual único de rendición de cuentas Versión 2.

Mecanismos para recibir sugerencias o solicitudes por parte de los funcionarios: Correo Institucional, por medio verbal, mediante memorando interno, los comités, visitas, revisión de documentos, el FOPS-01, 28/12/2018, y FOPS-17 (solicitud de elaboración, modificación o derogación de documentos o indicadores respectivamente) entre otros.

Las Tablas de retención documental fueron aprobadas por el Archivo General de la Nación mediante Resolución No. 0129 del 28 de mayo de 2010, adoptado por EMPAS mediante Resolución No. 000127 de 18 de junio de 2010 y su obligatoriedad se estableció mediante Resolución No. 000265 del 29 de noviembre de 2010; Las tablas de retención documental están soportados en los documentos MAAD-01 "Manual tablas de retención documental" e ITAD-01 "Instructivo tablas de retención documental" actualizadas por última vez el 03 de agosto de 2017 en donde se incluyeron los Nuevos Procesos de Tratamiento Integral de Aguas y Residuos, Seguridad y Salud en el Trabajo y Gestión Contractual. Hasta el momento EMPAS no ha implementado el sistema de gestión documental.

Las Fuentes internas de información: "Caracterización, Manuales, Guías, Instructivos, Procedimientos, Formatos entre otros" necesarios para la gestión de los procesos, son de



fácil acceso, codificados en la herramienta VISIÓN.

El Plan de Medios 2017, FODE-14 se actualizó el 7/11/2017, se creó el Plan Estratégico de Comunicaciones DEDE-06, cuya Liderar la aplicación de los modelos de comunicación interna y externa con los grupos de interés y gestionar el posicionamiento y la reputación de la Empresa Pública de Alcantarillado de Santander, EMPAS S.A., se encuentra versión 00 y está disponible en VISIÓN calidad, el 27/11/2018 se creó el manual de identidad visual corporativa MADE-03, con el fin de establecer los lineamientos básico de estructura, interrelaciones y aplicación del logo símbolo del logotipo de EMPAS.

5. Actividades de Monitoreo

Existen fichas y cuadros de control de indicadores FOPS-08 “hoja de vida del indicador” donde identifica las propiedades o elementos base de los indicadores como: Tipo de indicador, Objetivo del SIGC, Proceso, Proyecto del Plan Estratégico, Índice (fórmula de cálculo) descripción, unidad, sentido, fuente de datos, recursos, frecuencia de alimentación y análisis, metas parciales o si es acumulativo, peso, entre otros; para efectuar seguimiento y medición al avance se hace dentro del aplicativo de Indicadores de calidad, por Proceso y del Plan estratégico, también se poseen indicadores operacionales en los procesos que se considera necesario; la revisión y actualización de indicadores se soporta mediante el documento (FOPS-17 solicitud de elaboración, modificación o derogación de indicadores). El aplicativo de indicadores genera un reporte consolidado que facilita a la alta Gerencia la toma de decisiones y realizar el seguimiento a los indicadores.

El 27 de agosto de 2018 se actualizó el formato cronograma de auditorías FOGM-02, y posteriormente se estableció que para la vigencia 2018 se realizaran las siguientes auditorías Auditoría al Proceso Gestión Contractual, Auditoría de Seguimiento al sistema de seguridad y salud en el Trabajo SG-SST, Auditoría de Calidad al SIGC, Auditoría al Proceso Planeación de la Prestación del servicio.

Para Ejercer la auditoría interna de manera técnica y acorde con las políticas y prácticas apropiadas existe el estatuto de auditoría interna y el código de ética del auditor, el cual fue adoptado mediante resolución interna No. 081, del 31 de enero de 2019. A continuación se muestra un estado de las acciones de mejora creadas del 31 de enero de 2018 al 28 de febrero de 2019, los cuales son gestionados mediante el aplicativo de control interno.

ESTADO DE ACCIONES DE MEJORA

Proceso	Acciones Correctivas		Acciones Preventivas		Acciones de Mejora	
	CERRA DA	ABIERT A	CERRA DA	ABIERT A	CERRA DA	ABIE RTA
CONTROL DE PROYECTOS EXTERNOS	1	1	3	0	2	0
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	0	0	1	1	1	1



**EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO
DE SANTANDER - EMPAS S.A. E.S.P.**

CÓDIGO: FOGM-11

VERSIÓN: 03

PÁGINA 11 de 11

EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO A PROYECTOS	0	0	0	2	0	2
ESTUDIOS Y DISEÑOS DE PROYECTOS	0	1	0	1	0	0
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	4	0	0	0	0	0
GESTIÓN COMERCIAL	0	0	1	0	0	0
GESTIÓN CONTRACTUAL	0	1	0	1	0	0
GESTIÓN DE MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	0	0	1	0	1	0
GESTIÓN FINANCIERA	1	1	1	1	0	1
GESTIÓN HUMANA	1	1	1	1	1	0
GESTIÓN INFORMÁTICA	1	0	0	0	0	0
GESTIÓN JURÍDICA	1	0	1	0	0	0
OPERACIÓN DE INFRAESTRUCTURA	0	0	0	1	1	0
PLANEACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	0	1	1	2	2	0
PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	0	0	0	1	3	1
SST	1	1	1	2	0	0
TRATAMIENTO INTEGRAL DE AGUAS Y RESIDUOS TIAR	0	0	1	1	1	0
SUBTOTAL	10	7	12	14	12	5
TOTAL	60					

RECOMENDACIONES

- Capacitar y socializar a todos los servidores públicos de la empresa sobre la implementación del MIPG, a fin de comprender el modelo y cada una de sus siete dimensiones, lo anterior permitiría asegurar la responsabilidad de cada funcionario en cada una de las tres líneas de defensa del mismo.
- Implementar y socializar la El Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones PETI la Política de Protección de Datos de la empresa los cuales requieren ser aprobados por el comité institucional de gestión y desempeño.
- Implementar el nuevo MIPG, a partir del resultado de los 14 autodiagnósticos, con sus respectivos planes de acción y cronograma, es de resaltar que las herramientas para la implementación del modelo están dispuestas por el DAFP en su página web institucional.