

## INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO - LEY 1474 DE 2011

Jefe de Control Interno, o quien haga sus veces:	HECTOR WILLINGTON VALENCIA SILVA	Período evaluado: Noviembre 13 de 2012 a Marzo 13 de 2013
		Fecha de elaboración: Marzo 2013

### Subsistema de Control Estratégico

#### Dificultades

La EMSER E.S.P aun no cuenta con una política clara, sobre la prevención, manejo, mitigación y administración del riesgo. Los cuales son inherentes a todo proceso que se emprenda en la parte pública y en la manera como se aborden evitara crear traumatismos importantes en el desarrollo de las empresas. Por eso la empresa debe contemplar diferentes factores internos que se destacan en materia de riesgos como son: el manejo de los recursos, la estructura organizacional, los controles existentes, los procesos y procedimientos, la disponibilidad presupuestal, la forma como se vinculan las personas a la empresa, los intereses de los directivos, el nivel del talento humano, la motivación y los niveles salariales entre otros.

Es así como se hace necesario además de la identificación de factores y riesgos en las entidades, su análisis, valoración e implementación del mapa de riesgos.

No se ha podido consolidar un plan de formación y capacitación de acuerdo a los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

#### Avances

La EMSER E.S.P ha venido teniendo avances importantes en el diseño e implementación del Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000-2005. Es así como después de haberse elaborado el código de Ética se ha venido trabajando en la implementación de estándares de conducta que permitan la correlación de una buena gestión con los principios consagrados en la constitución.

El manual de funciones y competencias laborales fue diseñado en el marco del Modelo Estándar de Control Interno y posteriormente fue actualizado. Es un documento muy completo que nos permitió de acuerdo a los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública hacer un análisis claro y detallado de las necesidades de personal de la entidad a si como evaluar los requisitos y conocimientos necesarios para ocupar cada uno de los cargos de la EMSER E.S.P y de esta manera contar con una planta de personal de acuerdo a las necesidades de la empresa.

A través del Acuerdo No 004 del 12 de Febrero de 2009 la Honorable Junta Directiva de la empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Líbano EMSER E.S.P aprobó el Manual de Bienestar Social Laboral lo que permitirá a la empresa fomentar el desarrollo permanente de sus funcionarios durante la vida laboral en la entidad.

Mediante Acuerdo No 005 del 12 de Febrero la Honorable Junta Directiva de la EMSER E.S.P aprobó el Manual de Inducción y Reinducción, para de esta forma poder brindarle al funcionario que recién se vincula a la entidad toda la información necesaria para el buen desarrollo de sus funciones y se pueda adaptar de una manera fácil y oportuna. Igualmente el manual ofrece la posibilidad de estar retroalimentando a los funcionarios que ya hacen parte de la empresa, de acuerdo a los cambios organizacionales, técnico o normativo.

Mediante acuerdo No 006 se aprobó el Manual de calidad de Vida Laboral, en cumplimiento a las políticas que sobre administración del recurso humano ha promulgado el Departamento Administrativo de la Función Pública con el fin de que el trabajador se desarrolle dentro de un ambiente que le permita

## INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO - LEY 1474 DE 2011

Jefe de Control Interno, o quien haga sus veces:	HECTOR WILLINGTON VALENCIA SILVA	Período evaluado: Noviembre 13 de 2012 a Marzo 13 de 2013
		Fecha de elaboración: Marzo 2013

*actuar, libremente, desarrollar todas sus capacidades y ser tenidas en cuentas para la consecución de los objetivos que persigue la Empresa.*

*La Gerencia continua comprometida completamente en el desarrollo e implementación del modelo Estándar de Control Interno MECI 1000-2005 para ello ha dispuesto de la colaboración de todo el grupo directivo a si como de recursos para llevar a feliz término este proceso.*

*La estructura organizacional que se diseño garantiza una cobertura total de los diferentes servicios que presta; Además que se cuenta con un responsable para cada proceso que se encarga de dirigir y coordinar cada una de las acciones para prestar un servicio de calidad de una forma eficiente y oportuna.*

*La EMSER E.S.P ha venido manteniendo un adecuado proceso de planeación estratégica lo que permite a principio de cada vigencia formular los planes y programas a ejecutar, la elaboración del presupuesto, campañas, proyectos, actividades dando cumplimiento a los objetivos fijados como también a la misión y proyectando alcanzar la visión.*

### Subsistema de Control de Gestión

#### Dificultades

*La dificultad más grande por la que ha atravesado la Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Líbano EMSER E.S.P en cuanto al Subsistema de Control de Gestión ha sido la actualización del manual de procedimientos ya que para su desarrollo se requieren tener en cuenta una serie de aspectos que la Empresa en estos momentos se encuentra en proceso de diseño e implementación ellos son: Mapa de Riesgos, calificación y evaluación de los riesgos, políticas de administración de riesgos entre otros, factores que unidos no nos ha permitido la actualización del manual y por ende estandarizar el conocimiento de las diferentes actividades que realiza la EMSER E.S.P para que se convierta en un instrumento guía de la acción individual y colectiva que fomente el autocontrol Y la autorregulación.*

*La EMSER E.S.P debe fortalecer la comunicación informativa de tal manera que le permita crear una política de flujo continuo de la información que alimente los procesos que la empresa ejecuta y que en algunas ocasiones se ha visto lesionada por la demora y el no acatamiento de los procedimientos y conductos regulares.*

#### Avances

*Mediante Acuerdo No 007 del 12 de Febrero de 2009 la honorable Junta Directiva de la EMSER E.S.P aprobó el Manual de Indicadores de Gestión y Resultados, una herramienta organizacional de evaluación institucional componente del sistema de evaluación y control de la gestión, que se constituye en un elemento de autoevaluación y de autocontrol que permite de un lado monitorear en tiempo real el quehacer organizacional y de otro, comparar los resultados alcanzados en relación con lo programado y así determinar las posibles desviaciones, a fin de promover acciones correctivas necesarias para el cumplimiento de los planes y facilitar alcanzar las metas previamente definidas en el desarrollo de la misión institucional.*

*La EMSER E.S.P ha venido continuando con el proceso de fortalecer y mejorar los procedimientos para el manejo de las peticiones, quejas y recursos (P.Q.R) ya que de esta forma nos permitirá contar con*

## INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO - LEY 1474 DE 2011

Jefe de Control Interno, o quien haga sus veces:	HECTOR WILLINGTON VALENCIA SILVA	Período evaluado: Noviembre 13 de 2012 a Marzo 13 de 2013
		Fecha de elaboración: Marzo 2013

información de primera mano sobre los incumplimientos institucionales de la empresa como: origen, alcance, gravedad, impacto y frecuencia del problema; lo cual contribuye a definir una acción correctiva inmediata y una acción preventiva, de las causas que la originan.

La EMSER E.S.P en este momento trabaja en el perfeccionamiento para su posterior aprobación e implementación de un manual de comunicación e información que reúna todos y cada uno de los elementos necesarios.

La EMSER E.S.P ha seguido fortaleciendo su base de datos para poder contar con información, actualizada y detallada de proveedores, contratistas, entes reguladores o de control, entes de cooperación o de financiación y otras entidades tanto públicas como privadas que nos puedan brindar información que contribuya al logro de los objetivos misionales.

### Subsistema de Control de Evaluación

#### Dificultades

La Empresa de servicios públicos de acueducto. Alcantarillado y aseo del Líbano Tolima EMSER E.S.P cuenta con cada uno de los productos del subsistema de evaluación, pero su dificultad ha radicado en la implementación de cada una de esta herramientas, las cuales puede contribuir notablemente en el mejoramiento de la entidad.

#### Avances

Mediante acuerdo No 003 del 12 de Febrero de 2009 la Honorable Junta Directiva de la EMSER E.S.P aprobó la guía metodológica para la elaboración de las Auditorías que de acuerdo a la Ley 87 de 1993 deben realizar las Oficinas de Control Interno lo que permitirá crear un plan de trabajo integral que contribuya hacer un análisis, evaluación, seguimiento y mejoramiento continuo de cada una de las áreas Técnico Operativa y Administrativa de la Empresa.

La Empresa de Servicios Públicos de Acueducto Alcantarillado y Aseo del Líbano Tolima y su Oficina de Control Interno desde su creación ha sido juiciosa y responsable en la realización del Informe Ejecutivo de Control Interno que se debe presentar anualmente al Departamento Administrativo de la Función Pública, de igual manera desde el inicio del diseño e implementación del Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000-2005 se han efectuado las diferentes evaluaciones programadas por el D.A.F.P para determinar el grado de avance en la implementación del MECI.

La EMSER E.S.P viene adelantando un proceso de modernización en todos y cada uno de los procesos que le permita estar a la vanguardia de las mejores empresas de servicios públicos del país; para ello cuenta con una Gerencia comprometida con el desarrollo de la entidad y el mejoramiento de la calidad de vida de todos los libaneses, igualmente posee unos directivos con amplia experiencia en el manejo de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo y una serie de funcionarios altamente calificados y con un gran sentido de pertenencia por la empresa y su municipio.

La EMSER E.S.P ha venido fortaleciendo la Oficina de Control Interno con el objetivo de continuar con un proceso sistemático de seguimiento, evaluación y asesoría a las diferentes actividades realizadas por la empresa para propender por la certificación de la Norma Técnica de Calidad NTCGP 1000-2004.

## INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO - LEY 1474 DE 2011

Jefe de Control Interno, o quien haga sus veces:	HECTOR WILLINGTON VALENCIA SILVA	Período evaluado: Noviembre 13 de 2012 a Marzo 13 de 2013
		Fecha de elaboración: Marzo 2013

La empresa actualmente cuenta con el diseño de los planes de mejoramiento por procesos, institucional e individuales, los cuales permitirán darle solución a cada uno de los hallazgos encontrados dentro de los procesos de evaluación, seguimiento y auditoria realizadas por la oficina de control interno u otros órganos de control.

La empresa ha elaborado formatos para la autoevaluación del control, evaluaciones eventuales y seguimientos.

### Estado general del Sistema de Control Interno

El sistema de control Interno de la Empresa de servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Líbano Tolima EMSER E.S.P, ha venido siendo objeto de un proceso de mejoramiento continuo, y esto obedece al diseño e implementación del Modelo Estándar de Control Interno MECl, que si bien es cierto no se encuentra implementado en un 100% si se han obtenido logros bien significativos. Ahora los funcionarios de la EMSER E.S.P han aprendido a ver el control interno no como un proceso amenazante, si no como una oficina que le está imprimiendo una retroalimentación permanente a cada uno de los procedimientos que adelanta la entidad, es así como se han podido corregir algunas situaciones que no venían marchando bien y que impedían el normal funcionamiento de la empresa y por ende la consecución de los objetivos trazados. El haber podido documentar de manera exacta y eficientemente cada uno de los procedimientos, diseñando puntos de control, ha reflejado una mejor dinámica en la forma de trabajar hasta el punto que el clima laboral ha mejorado ostensiblemente. Las comunicaciones internas al igual que el manejo de la información y la relación directa con los usuarios nos han permitido poder dar una solución rápida y eficaz a cada una de las diferentes inquietudes que presentan nuestros clientes. Por último encontramos un personal altamente calificado y unos directivos comprometidos en el diseño implementación y mejora del sistema de Control Interno de la Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Líbano Tolima EMSER E.S.P.

### Recomendaciones

Elaborar la actualización del manual de procedimientos que le permita a la EMSER E.S.P poder tener una estandarización del conocimiento de las diferentes operaciones que la empresa realiza y de esta manera crear un lenguaje común alrededor de los diferentes procesos tanto operativos como administrativos que sirva como un instrumento guía de la acción individual y colectiva de la entidad, fomentando el autocontrol y la autorregulación.

-Crear la evaluación del desempeño para todos los funcionarios de la entidad, de acuerdo a las disposiciones del Gobierno Nacional y la Comisión Nacional del Servicio Civil con el fin de superar las brechas presentadas entre el desempeño real y el desempeño que se espera de ellos.

-Elaborar el plan de Administración del Riesgo en el cual se incluyan: la identificación, el análisis, la valoración y las políticas de Administración de Riesgos para permitirle a la empresa evaluar aquellos eventos negativos, tanto internos como externos, que puedan afectar o impedir el logro de los objetivos institucionales o los eventos positivos, que permitan identificar oportunidades para un mejor cumplimiento de nuestras funciones.

-Implementar mecanismos de autocontrol dentro de cada una de las dependencias, especialmente por el responsable del área para que pueda visualizar de una forma oportuna posibles errores que se estén

**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO - LEY 1474 DE 2011**

Jefe de Control Interno, o quien haga sus veces:	HECTOR WILLINGTON VALENCIA SILVA	Período evaluado: Noviembre 13 de 2012 a Marzo 13 de 2013
		Fecha de elaboración: Marzo 2013

cometiendo en el desarrollo de las labores diarias y corregir para evitar generar problemas e inconvenientes en todos los procesos que emprende la entidad.

-Crear mecanismos de difusión y socialización de los diferentes proyectos, programas, campañas, estrategias; que adelante la EMSER E.S.P como cumplimiento a los objetivos misionales con todos y cada uno de los funcionarios de la empresa, para que vivan enterados de todas las actividades realizadas y estén en la capacidad de brindar a la ciudadanía o partes interesadas una información oportuna, veraz y confiable.

-Darle la aplicabilidad necesaria a los diferentes indicadores que maneja la EMSER E.S.P con el objetivo de tener una medición exacta de todos los proyectos y programas que adelante la empresa y de esta manera aplicar los correctivos del caso si fuese necesario.

-Implementar cada uno de los diferentes productos que a la fecha tiene diseñado la EMSER E.S.P para que le sigan imprimiendo a cada uno de los procesos mejoras continuas que nos lleven a ser una empresa líder en la prestación de servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo de la región.



Firma

EMSER ESP