

EMPRESA DE  
SERVICIOS PÚBLICOS  
DE TOCANCIPÁ S.A. ESP

Nit. 900.227.413-9

## INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO



Período: Marzo a Junio de 2017

### OFICINA DE CONTROL INTERNO ESPT

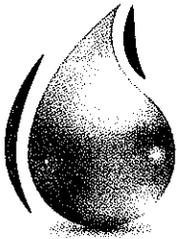
De conformidad con las disposiciones contenidas en el artículo 9 de la Ley 1474 de 2011, la Jefe de la Oficina de Control Interno a continuación presenta el informe sobre el estado del control interno en la Empresa, correspondiente al periodo Marzo de 2017 a Junio de 2017.

#### 1. MODULO DE PLANEACION Y GESTION

En este Módulo de Control, se encuentran los componentes y elementos que permiten asegurar de una manera razonable, que la planeación y ejecución tendrán los controles necesarios para su realización.

**Componentes: Talento Humano - Direccionamiento Estratégico - Administración del Riesgo**

- **Código de Ética y Buen Gobierno:** El área de Talento Humano realizó el proceso de socialización a los funcionarios del área operativa del Código de ética y buen Gobierno donde se adquirieron los nuevos compromisos para la vigencia 2017.
- **Plan de Talento Humano:**
  1. Se vienen realizando actividades de celebración de cumpleaños a los funcionarios, como incentivos se les reconoce un día de compensatorio.
  2. Se realizaron capacitaciones al personal operativo y administrativo en temas relacionados en Cero accidentes, autocuidado, manejo y uso de extintores y cazadores de riesgos con el apoyo de la Profesional apoyo del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
  3. Se realizaron exámenes ocupacionales a todo el personal entre los meses de mayo y junio, los cuales se remitieron a la profesional del SG-SST para su respectivo análisis y evaluación.
  4. Se realizaron capacitaciones al personal administrativo en los temas relacionados con NIFF Norma Internacional de la Información Financiera



# EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TOCANCIPÁ S.A ESP



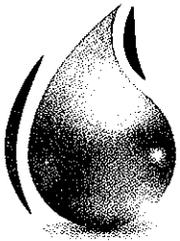
Nit. 900.227.413-9  
y Organización de archivo.

5. En el mes de Junio con la participación del SENA, se certificaron los conductores de los vehículos compactadores en la competencia Laboral sobre alistamiento de vehículos.
  6. Se está gestionando ante el SENA para certificar a los funcionarios en tres competencias Laborales en temas como: recolección de residuos sólidos, fontanería y servicio al cliente.
  7. Dentro de los avances del SG-SST, Se ha realizado diseño y actualización del manual del SG-SST, Política del SG-SST, Procedimiento de inspecciones planeadas, investigación de accidentes e incidentes de trabajo, y se encuentra en el proceso la resolución de adopción del SG-SST (RES.90 del 27/07 2017).
  8. El Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, presenta un avance de cumplimiento del 30%
  9. Se han realizado capacitaciones por parte de los funcionarios y también se ha participado en las programadas por los entes de control y gobernación.
  10. El plan de talento humano adoptado para la vigencia 2017, arrojó como resultado de cumplimiento un 28%.
- *Planes, Programas y Proyectos:* Se realizó la evaluación del plan de acción Municipal según el Plan de Desarrollo Tocancipá Alta Competitividad con Desarrollo y Proyección 2016-2019.

*Plan de Acción ESPT:* se realizó evaluación al cumplimiento del plan de acción institucional los cuales se evidencia un cumplimiento para el segundo trimestre del 43%, sin tener en cuenta que el área técnica operativa no ha realizado la evaluación al segundo trimestre.

La Gobernación de Cundinamarca capacitó a tres funcionarios en tema MGA WEB, los cuales fueron certificados por esta entidad, en el mes de mayo.

1. La Misión, Visión, Política de Calidad y Objetivos de Calidad. Se ha venido adelantando la socialización del plan de desarrollo institucional a los funcionarios de la Empresa, se tiene publicado la Misión, Visión y Política de Calidad en lugares visibles de la entidad con el fin de que todos los funcionarios tengan conocimiento.
- *Modelo Operación por Procesos:* Se realizó la revisión y actualización de los procedimientos establecidos por cada uno de los procesos que hacen parte del Sistema de Gestión de Calidad.



# EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TOCANCIPÁ S.A. ESP

Nit. 900.227.413-9



1. Cada proceso cuenta con sus respectivos instructivos, procedimientos y/o manuales para la ejecución de sus actividades.
2. Se actualizaron las caracterizaciones de los procesos según las directrices establecidas por cada dueño y responsable.

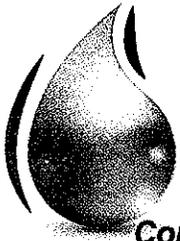
- *Manual de Funciones y Competencias:* Para acceso a todos los funcionarios se encuentra publicado en la red interna de la empresa denominada pública.

1. El jefe de la Oficina Asesora Jurídica y de Contratación viene adelantando los procedimientos para el proceso de Control Interno Disciplinario.
2. En el mes de Junio se realizó dos modificaciones a la planta de personal de la Empresa en las que se incluyeron un profesional Universitario para el área jurídica, tres técnicos operativos y se actualizó el grado del cargo del Director plantas PTAR y PTAP.

- *Indicadores de Gestión:* Se cuenta con la medición de 9 procesos a corte 30 de Abril de 2017.
- *Políticas de Operación:* Se encuentran plasmadas dentro de las caracterizaciones de cada proceso, se realizó la actualización con cada responsable.
- *Políticas de Administración del Riesgo:* se cuenta con ocho políticas, las cuales se socializaron en el mes de Junio a todos los funcionarios y contratistas con el fin que se tomen acciones para su cumplimiento en general.
- *Identificación, Análisis y Valoración del Riesgo:* Se realizó socialización a todos los funcionarios y contratistas sobre la metodología de administración del riesgo, con el fin de que todos tengan conocimiento para la identificación, valoración y evaluación del riesgo por procesos. Así mismo se realizó el cronograma para definir las fechas con cada dueño y responsable de los procesos para la actualización del mapa de riesgos.

## 2. MODULO DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO

Considera aspectos que pueden valorar la efectividad del control interno; la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos; el nivel de ejecución de los planes, programas y proyectos, y los resultados de la gestión.



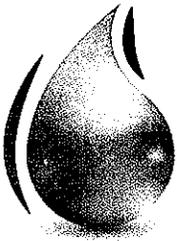
# EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TOCANCIPÁ S.A. ESP

Nit. 900.227.413-9

**Componentes: Autoevaluación Institucional, Auditorías Internas y Planes de Mejoramiento**



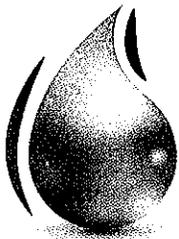
- *Autoevaluación del control y gestión:* Se presentó Informe Pormenorizado de estado del Sistema de Control interno.
  1. Se ha solicitado en reuniones de Comité Operativo Calidad-MECI a los procesos de Acueducto, Alcantarillado, Aseo y el proceso de Gestión Almacén la identificación de los productos no conformes, donde se evidencia que el proceso de acueducto es el único proceso que ha presentado los reportes a corte 30 de Abril de 2017.
  2. Se ha socializado a los supervisores de los contratos en lo referente al Manual de Contratación y Gestión Documental, no se contó con la asistencia esperada, lo cual no permite mejorar el proceso de Gestión Jurídica.
  3. Se realizó el taller didáctico con el personal administrativo y operativo con el fin de autoevaluar el Modelo Estándar de Control Interno y así identificar el grado de conocimiento.
- *Auditorías Internas:* en el presente periodo del informe, se ejecutaron auditorias de gestión por parte de la Oficina de Control Interno en lo referente a contratación y rendición de cuentas.
  1. Se realizó evaluación al cargue de las nuevas instrucciones impartidas por la Contraloría de Cundinamarca en el aplicativo SIA-OBSERVA.
  2. Se realizó programa de auditorías el cual se encuentra en proceso de evaluación y aprobación por parte del Comité Directivo.
- *Planes de Mejoramiento:* de acuerdo a las auditorías internas Calidad – MECI y a la identificación y valoración de los riesgos, se abren acciones correctivas y preventivas a los procesos.
  1. Se viene realizando acompañamiento personalizado con cada dueño y responsable de los procesos, con el fin de brindar apoyo a la aplicación de las metodologías a utilizar para identificar las causas raíces de las no conformidades y definir el plan de acción para el cierre definitivo de este.



## EJE TRANSVERSAL: INFORMACION Y COMUNICACIÓN

La Información y Comunicación tiene una dimensión estratégica fundamental por cuanto vincula a la entidad con su entorno y facilita la ejecución de sus operaciones internas, dándole al usuario una participación directa en el logro de los objetivos.

- *Información y Comunicación Interna y externa:* Se cuenta con los siguientes mecanismos de información externa como son; recepción de PQR, buzón de sugerencias y encuestas de satisfacción. Igualmente se implementó el software de calificación de la encuesta de satisfacción, con el fin de medir la eficiencia eficacia y efectividad en los servicios prestados.
  1. Para fácil consulta se encuentra publicado toda la información documental del Sistema de Gestión de Calidad en la red interna de la empresa denominada pública.
  2. Se cuenta con correos institucionales personalizados para los funcionarios administrativos, contratistas y del nivel técnico del área operativa, han definido crear correos institucionales con cargo y no con nombre del funcionario.
  3. No se evidencia actualización permanente a la página web de acuerdo a la Ley 1712 de 2014.
- *Sistemas de Información y Comunicación:* la Empresa no cuenta con un sistema tecnológico que permita realizar seguimiento y trazabilidad a los requerimientos recibidos y enviados.
  1. Se cuenta con el software denominado Sysman el cual tiene los módulos de presupuesto, contabilidad, facturación, nómina, costos ABC y almacén.
  2. Para la presente vigencia 2017, se presupuestó la compra de un sistema informático que permita controlar los requerimientos recibidos y enviados.
  3. Se cuenta con la página web <http://esptocancipa.com/>, un grupo en la red social de Facebook, números telefónicos móviles y fijos, cartelera en el área de atención al usuario, participación por medio de la oficina de prensa de la administración municipal e información de interés al respaldo de las facturas emitidas a los usuarios.



# EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TOCANCIPÁ S.A. ESP



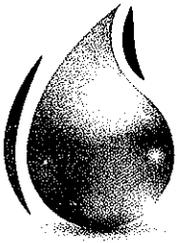
Nit. 900.227.413-9

4. En los meses de Marzo-Abril y Mayo-Julio de 2017, las ediciones 165 y 167, del periódico EXTRATEGIA se publicaron los indicadores de control social y el marco tarifario que rige para el segundo semestre de la vigencia 2017.
5. Se cuenta con orden de servicio con la emisora comunitaria, para programas radiales cada 15 días.

## RECOMENDACIONES

1. Actualizar el código de ética, con el fin de incluir las nuevas directrices impartidas por la Gerencia.
2. Evaluar el plan de talento humano de acuerdo a las actividades, con el fin que se planee y se ejecute de manera significativa.
3. Continuar con las reuniones periódicas del Comité Operativo Calidad – MECI, con el fin de mantener la implementación de los Sistemas.
4. Socializar con mayor frecuencia a los funcionarios y contratistas de la empresa en tema código de ética.
5. Dar continuidad al tema de inducciones y reinducciones al personal nuevo y al trasladado de cargo, tener en cuenta a las prestaciones de servicio.
6. Se recomienda mayor compromiso por parte de los Directivos con el fin de que cada responsable de cada una de las áreas realice seguimiento a las metas proyectadas y medidas para cada trimestre del año.
7. Elaborar e implementar el procedimiento de control interno disciplinario.
8. Se recomienda que los procesos realicen la medición de los indicadores con el fin de realizar mejoramiento continuo a sus actividades.
9. Se recomienda que el comité Directivo Calidad-MECI se reúna con el fin de evaluar la implementación de los Sistemas de Gestión de Calidad y MECI, para la respectiva toma de decisiones.
10. Se realiza medición a las estadísticas de las PQR pero no se socializan con todo el equipo de trabajo lo que no permite realizar una mejora continua a los procesos para disminuir este indicador.

6



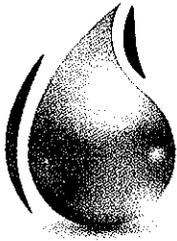
# EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TOCANCIPÁ S.A ESP

Nit. 900.227.413-9



11. Continuar con el cierre de los planes de mejoramiento abiertos en cada uno de los procesos, producto de las auditorías internas y la valoración de los mapas de riesgos y riesgos de corrupción.
12. Continuar con la actualización del normograma de los procesos faltantes.
13. Suscripción del plan de mejoramiento individual producto de las evaluaciones de desempeño.
14. Una vez aprobados los documentos y registros de los procesos se sugiere sean socializados a todos los funcionarios y contratistas de la Empresa.
15. Se recomienda realizar actualización permanente a la página Web de la Empresa con el fin de brindar la información necesaria que requieren los usuarios.
16. Se recomienda realizar y socializar el plan de comunicaciones a todos los funcionarios y contratistas.
17. Se recomienda adquirir los compromisos bajo las evaluaciones de desempeño y competencias para el segundo semestre de la vigencia 2017 con cada equipo de trabajo.
18. Se recomienda continuar con la implementación el sistema de seguridad y salud en el trabajo de acuerdo a la normatividad establecida.
19. Se recomienda que los planes de acción de acciones correctivas y preventivas se realice en tiempo real para así contar con la ejecución de las actividades y evidencias para su respectivo cierre.
20. Se recomienda reportar los productos y/o servicios no conformes a la oficina de gestión de calidad con el fin de presentar informe y estadísticas para la toma de decisiones.
21. Se recomienda continuar con el cargue de información oportuna y con calidad ante los entes de control, con el fin de evitar multas, sanciones o procesos disciplinarios para la empresa y sus funcionarios.
22. Se recomienda crear los mecanismos formales para identificar los grupos de valor y sus necesidades.

7



**EMPRESA DE  
SERVICIOS PÚBLICOS  
DE TOCANCIPÁ S.A ESP**

Nit. 900.227.413-9



23. Se recomienda mejorar los tiempos de respuesta a los trámites solicitados por los ciudadanos.
24. Se recomienda que en el desempeño de los funcionarios se evidencie la aplicación de las habilidades y conocimientos adquiridos de los procesos de formación y capacitación.
25. Se recomienda que para identificar los riesgos se tenga en cuenta resultados de auditorías internas, resultados de auditorías externas, resultado de rendición de cuentas, capacitaciones institucionales y riesgos en periodos anteriores.
26. Se recomienda que los líderes de procesos realicen seguimiento a la aplicación y efectividad de los controles diseñados.
27. Se recomienda que la comunicación emitida por la Empresa llegue con precisión a todos los receptores.
28. Implementar estrategias que permitan a los funcionarios y contratistas autoevaluar el sistema de control interno.
29. Definir acciones de mejora eficaz y eficiente que permitan el cierre de hallazgos generados por los entes de control.

---

**SANDRA MILENA RUIZ MOCADA**  
Jefe Oficina de Control Interno

Fecha de elaboración: Julio 11 de 2017

**ORIGINAL FIRMADO**