



EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO-MARZO DE 2020

EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN GENERAL DEL SCI-2019

1.695 ALTO

FASES		CALIFICACION	OBSERVACIONES
1	AMBIENTE Y CONTROL	305 ALTO	
1.1	Principios y valores	80 ALTO	<p>En el año 2019 la empresa culminó el ejercicio de Direcciónamiento Estratégico, basando su esencia en la práctica de 8 valores. Pasión, compromiso, responsabilidad, honestidad, integridad, confianza, servicio e innovación. Cada uno de los valores tiene su definición, para la adecuada comprensión y práctica, por parte de las personas que trabajan en la empresa, generando un lenguaje organizacional único. El Direcciónamiento, tiene como base los objetivos de desarrollo sostenible, con énfasis en prosperidad, en el planeta, en la paz y las personas. Los grados objetivos estratégicos definidos son: 1- Incrementar los niveles de productividad económica y financiera, 2- Garantizar la disponibilidad del agua, su gestión sostenible y el saneamiento para todos, 3- Generar valor para nuestro grupos de interés.</p>
1.1.1	Identificación y sensibilización		
1.1.2	Difusión	80	
1.1.3	Interiorización y compromiso		
1.2	Compromisos y respaldo de la Alta Dirección	75 MEDIO	<p>Durante la vigencia la Alta Dirección participó en el ejercicio de revisión del Sistema de Gestión Integrado, conociendo las gestiones de los procesos, las mediciones, las principales observaciones derivadas de las auditorías y las acciones implementadas para corregir las desviaciones y evitar que se tipifiquen los riesgos. En la vigencia se avanzó en algunas de las acciones definidas para el mejoramiento del Sistema de Control Interno.</p>
1.2.1	Indiferencia		
1.2.2	Delegación		
1.2.3	Compromiso	75	
1.3	Cultura de autocontrol	75 MEDIO	<p>Los procesos de la empresa midieron sus resultados con indicadores propios. Sus resultados fueron difundidos a la organización. Durante el año el área de Control Interno realizó una campaña sensibilizadora sobre Auto Control, mediante recomendaciones para los procesos y áreas de la empresa. Se debe mejorar en la formulación de Planes de Mejoramiento autónomos, en el autodiagnóstico y el autocontrol de las desviaciones encontradas en la gestión empresarial.</p>
1.3.1	Sensibilización en autocontrol		
1.3.2	Capacitación	75	
1.3.3	Interiorización y Compromiso		
1.4	Cultura de diálogo	75 MEDIO	<p>La empresa proporciona diferentes canales de comunicación mediante los cuales los colaboradores de la empresa interactúan cotidianamente. El correo electrónico, la Intranet son espacios virtuales de intercomunicación interna; la página Web facilita diálogo adentro y a fuera de la organización. Existe comunicación a través de redes sociales Facebook, Twitter. El escenario "Escúchame" es un espacio utilizado para la difusión de actividades y procedimientos de los procesos. Así mismo contribuyen a un adecuado canal de diálogo las comunicaciones escritas "Cuenta cosas y "Gotas de Interés". Se requiere una mayor cultura de diálogo entre personas y procesos para la búsqueda de soluciones colectivas.</p>
1.4.1	Diálogo informal		
1.4.2	Diálogo formal	75	
1.4.3	Diálogo efectivo		
2	ADMINISTRACION DEL RIESGO	240 ALTO	
2.1	Valoración del riesgo	80 ALTO	<p>El área de Control Interno en unión con la Auditoría Externa de Gestión, realizó una evaluación a los controles vigentes y al avance de las acciones propuestas para los riesgos mayores y críticos. La empresa implementó buenas prácticas en la identificación, descripción y aplicación de los controles, para la prevención de los riesgos y la mitigación de sus impacto.</p>
2.1.1	Identificación de factores		
2.1.2	Análisis		
2.1.3	Determinación del nivel de riesgo	80	
2.2	Manejo de riesgos	80 ALTO	<p>Todos los riesgos de los procesos calificados como mayores o críticos fueron tratados a través de Planes de Acción. De acuerdo con los resultados de los diferentes Planes de Acción los riesgos fueron reclasificados. Así mismo, se alimentaron las matrices con los riesgos nuevos, diagnosticados durante la actividad de los procesos.</p>
2.2.1	Consideración de acciones		
2.2.2	Plan de manejo de riesgos		
2.2.3	Puesta en marcha del plan	80	
2.3	Monitoreo	80 ALTO	<p>Se revisaron los mapas de riesgo de los procesos y los riesgos estratégicos. Durante la vigencia se realizó el seguimiento a todas las acciones definidas para gestionar los riesgos de los procesos y los riesgos estratégicos de la empresa.</p>
2.3.1	Revisiones sobre la marcha		
2.3.2	Programado		
2.3.3	Acompañamiento a las acciones	80	
3	OPERACIONALIZACIÓN DE LOS ELEMENTOS	640 ALTO	
3.1	Esquema organizacional	70 MEDIO	<p>La empresa realizó trabajos específicos sobre cargas de trabajo. Los resultados no impactaron la estructura organizacional. La estructura organizacional de la empresa continuó con las características generales de los años inmediatamente anteriores. Sin embargo se han creado y suprimido cargos en los procesos, con cambios en la estructura. Conformación de la estructura: la gerencia, tres subgerencias y la secretaría general, los directores, se han creado subdirecciones, dos niveles de líderes, los coordinadores, los cargos técnicos o analistas, los supervisores, los auxiliares y los oficiales. Se debe mejorar en la determinación y documentación de las necesidades para la creación de los cargos.</p>
3.1.1	Jerarquizada		
3.1.2	Funcional	70	
3.1.3	Flexible y adaptativa		
3.2	Planeación	85 ALTO	<p>El nuevo Direcciónamiento Estratégico de la empresa 2109-2022, comprende tres grandes estrategias: Económica, ambiental y social. Todas alineadas a los objetivos de desarrollo sostenible. La estrategia económica está relacionada con las inversiones, la adecuada gestión de costos y gastos y los resultados del EBITDA. La estrategia ambiental, se relaciona con la provisión de agua a mas suscriptores (120 mil), cerramiento de la brecha entre la cobertura de acueducto y alcantarillado (90%), la protección de un mayor número de hectáreas de bosques y el saneamiento hídrico para la protección del río Chinchiná. En lo social, se definió el incremento en las competencias del capital humano de la empresa, la satisfacción del cliente y el mejoramiento de la imagen corporativa.</p>
3.2.1	Herramientas e instrumentos de planeación		
3.2.2	Mecanismos de seguimiento		
3.2.3	Articulación y coherencia	85	
3.3	Procesos y procedimientos	80 ALTO	<p>En la vigencia, la empresa continuo con los 17 procesos identificados en tres grandes grupos: Estratégicos, Misionales u operativos y de soporte. Los procesos tienen su propio objetivo, sus requisitos legales, de calidad, de la organización y del cliente. Poseen sus indicadores, tienen identificados sus riesgos y se han implementado los respectivos controles. Los procesos, los procedimientos y actividades, fueron auditados por auditores externos. Se generaron informes con oportunidades de mejora, creándose los planes de acción, con la realización del seguimiento respectivo. Se deben actualizar en los procesos, las actividades que siendo relevantes, no fueron incluidas en la fusión de procesos y aquellas que perteneciendo a un área determinada, son y seguirán siendo ejecutadas por áreas diferentes.</p>
3.3.1	Identificación de los procesos Misionales y de apoyo		
3.3.2	Revisión y Análisis de Procesos		
3.3.3	Procesos Controlados	80	



EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO-MARZO DE 2020

EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN GENERAL DEL SCI-2019

1.695 ALTO

FASES		CALIFICACION	OBSERVACIONES
3.4	Desarrollo del Talento Humano	75 MEDIO	
3.4.1	Administración		En el año 2019 la empresa realizó 108 capacitaciones con un total de 771.5 horas y una cobertura del 99% del capital humano de la empresa.
3.4.2	Planes y programas		
3.4.3	Verificación del desarrollo	75	
3.5	Sistemas de Información	85 ALTO	
3.5.1	Incipiente		Se logró la normalización, luego de la actualización del sistema de información comercial Amerika. Los Sistemas de Información fueron auditados por la Revisoría Fiscal con un concepto favorable sobre su gestión. Existe adecuada protección de la información de los ataques cibernéticos. Se evidencian políticas para el manejo de perfiles, usuarios y claves. La automatización de la información está determinada para los sistemas comercial y financiero con amplia cobertura.
3.5.2	Automatizado en desarrollo		
3.5.3	Automatizado con amplia cobertura	85	
3.6	Democratización de la Administración Pública	75 MEDIO	
3.6.1	Facilitar el acceso a la información		La empresa debe mejorar en procesos y escenarios de discusión, negociación y concertación con respecto a los problemas comunes a los ciudadanos. Se continúa con la implementación de la estrategia de "Gobierno Digital", para facilitar la interacción con la comunidad. La Empresa utiliza adecuados canales para la difusión de la información, permitiéndole al ciudadano la interacción crítica. Se realiza anualmente la rendición de cuentas, con previa difusión del evento y habilitación de espacios tecnológicos para los interrogantes de la comunidad, con respuesta en el escenario de la rendición. En la página Web se publican los Estados financieros y las ejecuciones presupuestales, el informe de gestión, los indicadores de Control Social y de gestión. La organización facilita mecanismos de interacción con los clientes a través de las redes sociales Twitter y Facebook. La empresa interactuó con la comunidad en actividades de desarrollo social, participación comunitaria y protección ambiental, mediante la ejecución de los programas Guardianes del Agua, Amigos del Acueducto y Gestores del agua.
3.6.2	Facilitar el control social y la función veedora de la ciudadanía	75	
3.6.3	Promover la planeación participativa		
3.7	Mecanismos de verificación y evaluación	170 ALTO	
3.7.1	Autoevaluación	85	El área de Control Interno ejecutó el programa de auditorías en la vigencia, con un promedio de 4 oportunidades de mejora por informe; realizando seguimiento a las oportunidades de mejora generadas en las diferentes evaluaciones. En su función asesora el área de Control Interno realizó recomendaciones sobre diversos temas relacionados con las actividades propias de la organización; así mismo participó activamente en los comités de Riesgos, de Evaluación y Conciliación. El Sistema de Gestión, realizó 17 auditorías, correspondientes a los 17 procesos que conforman la empresa. Los gestores y los líderes de las áreas que conforman los diferentes procesos, revisaron los indicadores estableciendo cumplimientos y desviaciones que son tratadas con planes de mejoramiento. Es Sistema de Gestión realizó la Revisión del Sistema, el cual se constituye en la Rendición de Cuentas de los procesos y las áreas al interior de la empresa.
3.7.1.1	Herramientas de autoevaluación		
3.7.1.2	Actualización de herramientas		
3.7.1.3	Aplicación de acciones correctivas	85	
3.7.2	Unidad u Oficina de Control Interno	85	
3.7.2.1	Acciones de evaluación		
3.7.2.3	Acciones de asesoría	85	
4	DOCUMENTACION	250 ALTO	
4.1	Memoria institucional	75 MEDIO	
4.1.1	Informal		En el año 2019, la organización continuó con la digitalización de toda la información proveniente de las capacitaciones a las cuales asistieron sus trabajadores. El área de Gestión Organizacional, avanzó en la gestión del conocimiento institucional, propio de la misión de la empresa. Desde el cargo se coordinaron actividades tendientes a la gestión y documentación del conocimiento. Con base en la aplicación de la ley de archivo (Ley 594 de 2000), la empresa conserva en sus archivos los documentos que surgen de la dinámica de su actividad. Los documentos que ingresan a la empresa y los documentos que son emitidos por la organización son digitados en un aplicativo denominado DOCUNET. Existe un contrato de tercerización para la protección de los archivos con una antigüedad superior a 3 años. En la empresa existen archivos históricos del direccionamiento estratégico, de informes de gestión y de evaluaciones del desempeño; igualmente la totalidad de los archivos contables.
4.1.2	Formal		
4.1.3	Base para la toma de decisiones	75	
4.2	Manuales	85 ALTO	
4.2.1	Actualizados		Los procesos, procedimientos, actividades y tareas están plenamente descritos en un Software, el cual como medio de almacenamiento y control de la información, contiene la descripción de los procedimientos, actividades y tareas de la empresa. Los procesos tienen su caracterización, la cual comprende los procesos proveedores, los procesos clientes, una descripción de los requisitos por cumplir y de los indicadores. Los procedimientos cuentan con los responsables de la ejecución y estiman las posibles desviaciones. Así mismo todos los procesos tiene identificados sus riesgos y los gestionan. Toda la información contenida en los procesos de la empresa es de obligatorio cumplimiento, es actualizada con la periodicidad requerida y es auditada independientemente. El Software cuenta con las políticas de operación (reglamentos) y con los formatos utilizados en la gestión organizacional.
4.2.2	Difundidos y socializados		
4.2.3	Aplicados	85	
4.3	Documentación de la normatividad	90 ALTO	
4.3.1	Unidad de materia en las disposiciones internas		El Comité Jurídico adscrito a la Secretaría General de la empresa, es la instancia en la cual se analiza la normatividad expedida por la diferentes entidades, determinándose su aplicabilidad a la Organización. Una vez establecida su aplicación se identifica el proceso que la debe aplicar y se le comunica la nueva responsabilidad. Todas las normas vigentes aplicables a la empresa se compilan en una matriz denominada de "Requisitos Legales", la cual está en la intranet de la empresa a disposición de los trabajadores. El cumplimiento de los requisitos legales por parte de los procesos, es evaluado periódicamente el las auditorías de calidad, de control interno, de la Superservicios, de la contraloría Municipal y la Auditoría Externa de Gestión. En la Intranet de la empresa existe una matriz con los requisitos legales que exigen la generación de informes, para apoyar a los diferentes procesos en su gestión y reporte de información. La matriz denominada "INFORMOGRAMA", es actualizada periódicamente con los Líderes de los procesos.
4.3.2	Compilación		
4.3.3	Difusión y aplicación	90	



EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO-MARZO DE 2020

EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN GENERAL DEL SCI-2019

1.695 ALTO

FASES	CALIFICACION	OBSERVACIONES
5 RETROALIMENTACION	260 ALTO	
5.1 Comité de coordinación de Control Interno o instancia de coordinación que haga sus veces	85 ALTO	Existe el Comité de Evaluación formalmente constituido- Dirección de Planeación, Sistema de Gestión y Control Interno-. En éste escenario se presentan los programas anuales de auditorías de Calidad y de Control Interno. En el Comité, se verifican los diferentes procesos auditores, clasificando los hallazgos de acuerdo con su materialidad, reincidencia, afectación del recurso humano y afectación a los recursos económicos. Los hallazgos así clasificados son presentados a la Alta Dirección de la empresa. Se realizan reuniones periódicas en las cuales se verifica la generación de los Planes de Acción y su seguimiento y control. En éste espacio se evalúan y se definen las controversias surgidas en un proceso de auditoría entre auditores y auditados.
5.1.1 Formalmente constituido		
5.1.2 Reuniones periódicas		
5.1.3 Toma de acciones de mejoramiento	85	
5.2 Planes de Mejoramiento	85 ALTO	Existen los Planes de Mejoramiento Autónomos y los derivados de auditorías. Estos últimos resultan de las auditorías realizadas por la Contraloría Municipal, la Revisoría Fiscal, la Auditoría Externa y la Superintendencia de Servicios Públicos. Internamente las áreas de Calidad y Control Interno realizan auditorías, con el objetivo fundamental de identificar las desviaciones que podrían atentar contra el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Con base en las observaciones de las auditorías internas y externas la empresa genera los Planes de Mejoramiento, que permiten solucionar las observaciones registradas. Los Planes de Mejoramiento se constituyen con la acción a ejecutar, los responsables, los recursos necesarios y las fechas de cumplimiento.
5.2.1 Concertado y formulado		
5.2.2 Puesto en marcha		
5.2.3 Cumplimiento	85	
5.3 Seguimiento	90 ALTO	Las áreas de Control Interno y Calidad, realizan el seguimiento al cumplimiento de las acciones que conforman los Planes de Mejoramiento procedentes de las auditorías internas y externas. El proceso de Control Interno realiza seguimientos periódicos al cierre de cada acción derivada de las observaciones propias y a las generadas por las auditorías de los entes de control externos. El área de Calidad a través de las auditorías anuales, monitorea las ejecuciones a las acciones de los Planes de Mejoramiento propios del Sistema de Gestión. Se establecen desviaciones, se corrigen y se valora el grado de cumplimiento de los planes, realizando al cierre de cada acción la evaluación de su impacto.
5.3.1 Programado		
5.3.2 Oportuno		
5.3.3 Acompañamiento a las acciones	90	

Justificación del resultado del indicador: 1.695 es un puntaje ALTO para el Sistema de Control Interno- SCI en la vigencia 2019.

FORTALEZAS: Es una organización que obedece a un direccionamiento estratégico, su gestión es por procesos y existe cultura en la administración del riesgo. Es relevante el nivel obtenido en la construcción, puesta en marcha y cumplimiento de los Planes de Mejoramiento, originados en auditorías internas y externas. Se destaca la calificación lograda en la documentación de la normatividad, por su compilación, difusión y aplicación. Es alta la calificación en la aplicación de principios y valores y en los manuales, por su actualización socialización y aplicación. Existe en los procesos la cultura de la autoevaluación con la aplicación periódica de indicadores. Se realiza adecuado y oportuno seguimiento a las acciones de mejora propuestas y acompañamiento en la orientación de su implementación. Los sistemas de información son adecuados a los avances tecnológicos requeridos por la empresa. Las auditorías internas y externas, dan alcance a la totalidad de la organización en ciclos de dos vigencias. **SE DEBE MEJORAR EN:** En procesos y escenarios de discusión, negociación y concertación con respecto a los problemas comunes a los ciudadanos. Se debe realizar una revisión a la estructura organizacional, garantizando eficiencia en la utilización del talento humano. Se debe promover una mayor cultura de diálogo entre trabajadores y procesos, para la búsqueda de soluciones colectivas. En la ejecución del Plan de Obras e Inversiones Regulado- POIR, es necesario garantizar el cumplimiento de los compromisos adquiridos y gestionar la adecuación de la normatividad a las posibilidades empresariales. La Alta Dirección debe garantizar la implementación, aplicación y efectividad de los controles. Es necesaria una solución de fondo a los programas de CUPO FACIL y PROCUENCA.