

|                            |   |                              |                            |
|----------------------------|---|------------------------------|----------------------------|
| <b>Entidad</b>             | <b>AGUAS DEL HUILA SA ESP NIT: 800'100.553-2</b>  |                              |                            |
| <b>Destinatarios</b>       | <b>Administración de la entidad, Usuarios de los servicios, proveedores; entes de vigilancia y control, y comunidad en general.</b> |                              |                            |
| <b>Responsable Emisión</b> | <b>MELBA CHARRY MOSQUERA,<br/>Asesor oficina de control Interno</b>   | <b>CUATRIMESTRE:</b>         | <b>12JUL–11NOV DE 2016</b> |
|                            |   | <b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> | <b>NOVIEMBRE DE 2016</b>   |

### ENTORNO DE CONTROL

En el direccionamiento estratégico empresarial, el gran reto que tiene la sociedad es buscar los recursos que se requieren para poder hacer ejecución de los otros planes maestros, dentro de la política que se vienen gestando desde el año 2008 en el sector de agua potable y saneamiento básico, recursos que se constituyen en Colombia en una bolsa de esfuerzos entre la Nación, los departamentos y los municipios. Según los reportes administrativos y la rendición de cuentas el departamento del Huila tiene una ejecución alta del 85 por ciento; alrededor de 15 municipios cuentan ya con el Plan Maestro de Agua y Alcantarillado. En la actual vigencia, el objeto social de la entidad fue ampliado con el propósito de incursionar en programas y proyectos relacionados con gas y electricidad rural.

Con el propósito de fomentar canales de comunicación dentro de la organización, la administración ha creado el programa "Encuentros con la Gerencia" donde se comparten inquietudes e ideas que motiven la creatividad y la sinergia.

En línea con el Plan de Desarrollo "El Camino es la Educación" liderado por la gobernación del Huila, la empresa Aguas del Huila S.A. E.S.P. ha realizado el proceso de obtención de información útil que ayudará a la entidad a fortalecer sus prácticas de Recursos Humanos. Esta información obtenida con las visitas empresariales a Coosalud y Contecar, empresas clasificadas como las mejores para trabajar en Colombia según el ranking del Great Place To Work Institute. Se espera que Aguas del Huila aprendiendo de las mejores empresas para trabajar en Colombia, implemente las estrategias y procesos necesarios para posicionarse como la primera empresa del Departamento del Huila reconocida como un gran lugar para trabajar por el Great Place to Work Institute, que contribuya al desarrollo humano, social y productivo del Departamento del Huila".

En el desarrollo del talento Humano, la entidad cuenta con Manual de funciones y competencias laborales; plan institucional de formación y capacitación por cada anualidad; programa y actividades de inducción y reinducción; se ejecutan programas de bienestar social y se tiene concebido el correspondiente plan de incentivos. Durante la presente administración se efectuó el lanzamiento del programa "**AGUAS DEL HUILA, UN GRAN LUGAR PARA TRABAJAR**". Respecto a las evaluaciones de desempeño de sus funcionarios se utiliza un formato estandarizado, independientemente del dispuesto por la CNSC, ya que sus funcionarios no se encuentran en carrera administrativa, y en gran parte tienen el carácter de trabajadores oficiales desde que la entidad de transformo en empresa de servicios públicos domiciliarios – "E.SP."

El Talento humano vinculado a la sociedad es calificado y comprometido con la misión de la entidad. Actualmente la sociedad cuenta con Certificación del sistema de gestión de la calidad en ISO 9001 y NTCGP 1000:2009 ejecutando las actividades, procesos, y procedimientos, bajo requisitos y estándares de mejora continua.

### INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

A nivel de **Información y comunicación interna y externa**, la entidad tiene identificadas las fuentes de información pertinentes, tales como: manuales, informes, actas y actos administrativos de fácil acceso y en su gran mayoría sistematizada.

....llevamos más que agua.

Calle 21 No. 1C -17

Teléfonos 8 75 31 81 – 8 75 23 21 fax: Ext. 124

www.aguasdelaHuila.gov.co

Neiva – Huila (Colombia).



Se vienen cumpliendo con rendición permanente de cuentas de acuerdo a las agendas coordinadas con la Gobernación del Huila, donde intervienen los distintos grupos de interés, veedurías y Ciudadanía, especialmente en la realización de los proyectos de infraestructura y capacitaciones como líder del sector de agua potable y saneamiento básico.

Tablas de retención documental se han establecido de acuerdo con lo previsto en la normatividad y la misma política de Comunicaciones de la Administración, siendo pertinente realizar las mejoras, ajustes y actualizaciones de las TVD, transferencias documentales y TRD con adherencia a las orientaciones que brinda el Archivo General de la Nación y la normatividad legal vigente, específicamente lo relacionado con la ley 1712 de 2014.

A nivel de los **Sistemas de información y comunicación**, tiene un manejo organizado de la correspondencia; sus recursos Físicos, humanos, financieros y tecnológicos. Los mecanismos de consulta con distintos grupos de interés para obtener información sobre necesidades y prioridades en la prestación del servicio, vienen funcionando normalmente, contando con medios de acceso a la información adecuados según la capacidad de la entidad, existiendo soportes sistematizados para ello.

La Administración cuenta con una Página Web la cual fue rediseñada en la actual vigencia, y está operando debidamente, teniéndose avances importantes en materia de difusión permanente de la gestión de los diferentes programas, obras, proyectos, y acciones cumplidas, dentro del marco de las políticas del gobierno en línea, publicándose permanentemente las ejecutorias realizadas y el cumplimiento de su direccionamiento estratégico.

### DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

El **Modelo de operación por procesos**, se encuentra estructurado con su respectivo mapa de procesos, el cual es divulgado y armonizado con cada uno de los procedimientos documentados, los cuales se fundamentan en acciones de seguimiento y evaluación con énfasis en la satisfacción del cliente y partes interesadas.

Los **Planes, programas y proyectos**, deben documentarse y formularse como mínimo por cuatrienios alineados como parte integral de la planeación, la misión, visión y los objetivos institucionales.

La **Estructura organizacional** de la entidad facilita la gestión por procesos; y se cuenta con un manual de funciones y competencias laborales, el cual se encuentra en proceso de consolidación por dispersión de cambios internos, y actualización a los nuevos cambios y necesidades, como los ajustes de orden normativo. La estructura administrativa se considera ajustada al tamaño de la entidad, a los procesos y a los servicios que presta actualmente. De acuerdo a los proyectos y programas viabilizados y en marcha, se vincula talento humano de apoyo a través de prestaciones de servicios técnicos y profesionales.

Los **Indicadores de gestión** documentados determinan la eficiencia y efectividad, permitiendo medir y evaluar el avance en la ejecución de los planes, programas y proyectos. Sobre este tema, es importante que todos los líderes de proceso publiquen sus indicadores de gestión y su evaluación sea constante y oportuna, dejando los registros de análisis y las acciones de mejora tomadas, en las correspondientes fichas de sus indicadores, mes por mes, evitando ser sujetos de reiteradas no conformidades y observaciones por parte del ente certificador del SGC.

Dentro de las **Políticas de operación**, se establecen y divulgan sus políticas de operación, y el manual de operaciones o su equivalente, debe ser revisado y ajustado dentro de las acciones de convergencia a la nueva versión de la norma técnica de calidad 9001 de 2015, ya que Su enfoque está basado en procesos, concentrándose en el aumento de la gestión y control de las interacciones existentes entre los procesos y jerarquías funcionales de cada organización. Los procesos deben estar bien definidos e integrados entre ellos, identificando los riesgos y la definición de los responsables.

....llevamos más que agua.

Calle 21 No. 1C -17

Teléfonos 8 75 31 81 – 8 75 23 21 fax: Ext. 124

www.aguadelhuila.gov.co

Neiva – Huila (Colombia).



### ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

Dentro de la **Política de administración del riesgo**, la alta dirección ha definido las políticas para el manejo de riesgos; se divulga el mapa de riesgos institucional, como también lo pertinente a las estrategias del plan anticorrupción y de atención al ciudadano.

Para la **Identificación del riesgo**, se establecen los factores internos y externos del riesgo por procesos que puedan afectar el cumplimiento de objetivos de la entidad.

En el **Análisis y valoración del riesgo**, se evalúan los controles existentes, y se documentan los respectivos mapas de administración a nivel de cada proceso y el correspondiente mapa de riesgos institucional.

### EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

En materia de **Autoevaluación del control y gestión**, se promueven actividades de sensibilización a los servidores sobre la cultura de la autoevaluación, y existen diseñadas herramientas y formatos en funcionamiento.

La **Auditoría interna**, tiene armonizados los procedimientos de auditoría interna, se da cumplimiento a programas de auditorías, lo mismo que se emite y rinde bajo las directrices del gobierno el correspondiente informe ejecutivo anual de evaluación del sistema de control interno institucional. El proceso de control interno emite periódicamente un Noti-boletín interno sobre temas alusivos al autocontrol, y todo lo relativo a los elementos del modelo MECI, con énfasis en el sistema de gestión de calidad – SGC, implementado en la empresa. Durante la presente vigencia fiscal se dedicó una semana completa al autocontrol, enviando mensajes a los correos electrónicos de los líderes de proceso.

Dentro del sistema MECI la oficina de control interno tiene armonizado un manual interno para la realización de sus auditorías, con aplicación de formatos y papeles de trabajo debidamente estandarizados, documentos que se vienen armonizando y complementando bajo los requisitos de la ISO 9001. Para el presente año de 2016, la Administración tiene definido el correspondiente Plan de Auditorías con cubrimiento a todos los procesos, tendientes a fortalecer y ejercer seguimiento permanente a la sostenibilidad del sistema de control interno institucional.

La Administración ha venido cumpliendo formalmente con la presentación de los diferentes informes sobre el estado de avance y sostenibilidad del sistema de control interno institucional a los organismos control y vigilancia (CDH, y CGN), y el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Referente a los **Planes de mejoramiento**, se ha construido dentro de la estandarización de formatos, el alusivo a la elaboración de planes de mejoramiento, unificado tanto para los individuales, como para los de proceso e institucionales. En esta materia debe haber mayor sensibilización y oportunidad para su materialización como cultura del autocontrol y la mejora continua.

La última encuesta referencial de evaluación y estado del sistema de control interno institucional, indica que la entidad se encuentra en un estado de madurez del MECI del 80.55% en cual se considera de un nivel satisfactorio., pero se debe seguir trabajando en varios aspectos, expuestos en la sección final de este documento.

### RECOMENDACIONES GENERALES

En torno a lo expresado en el presente informe, se hacen las siguientes recomendaciones tendientes a superar algunas falencias, lo mismo que propender por la sostenibilidad y fortalecimiento del sistema de control interno institucional, sobre lo cual la administración debe enfocarse en el cumplimiento de acciones fundamentalmente relacionadas con:

....llevamos más que agua.

Calle 21 No. 1C -17

Teléfonos 8 75 31 81 – 8 75 23 21 fax: Ext. 124

www.aguasdelhuila.gov.co

Neiva – Huila (Colombia).



- Consolidar y fortalecer las actividades de planeación, proyectos, planes y programas, documentando un plan de desarrollo de la entidad para el presente cuatrienio (2016-2019), se construyan por unidades de negocios y para cada proceso, los correspondientes planes de acción anuales, instrumentos que estén sustentados con indicadores de gestión y desempeño, que faciliten su evaluación en marcha, la toma de decisiones de mejora y reforzamiento periódicas.
- Revisar periódicamente los resultados económicos y de gestión en los comités internos de trabajo como escenario propio y natural donde interactúa el nivel ejecutivo y asesor de la organización, frente al cumplimiento de las metas estratégicas, donde se mantenga la composición del costo y el gasto con énfasis y en proporción de rentabilidad, dinamizando los ingresos operacionales de cada uno de los programas y proyectos, que permitan la sostenibilidad de cada una de sus unidades de negocios, de forma integral.
- Realización periódica de los diferentes comités técnicos de trabajo establecidos por la entidad: FINANCIERO, ÉTICA Y BUEN GOBIERNO, SOSTENIBILIDAD CONTABLE, BIENESTAR SOCIAL. GOBIERNO EN LÍNEA, ARCHIVO, COPASO, CONCILIACIÓN JURÍDICA, y COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL MECI – CALIDAD.
- Armonización plena de la ley 1712/14 transparencia y acceso información pública, con otras disposiciones preexistentes en la materia, y elaborar un cronograma de implementación, teniendo en cuenta factores importantes como la administración electrónica de datos; reutilización de la información del sector público; gobierno abierto; rendición de cuentas; buen gobierno; open data; el plan de gestión documental para el 2016, y en general los ajustes, complementación y actualización de instrumentos existentes. Lo mismo que la responsabilidad de reporte de información frente al sistema de información y gestión del empleo público - **SIGEP** y Sistema único de información de trámites – **SUIT**.
- Ajustar para el año 2017 las correspondientes estrategias del plan anticorrupción y de atención al ciudadano - PAAC de acuerdo a la metodología establecida en el Decreto 124 del 26-01-2016.
- Armonización y socialización final de las políticas contables de convergencia a normas internacionales de información financiera -NIIF, en la entidad, acorde a las directrices emitidas por la CGN.
- Establecer anualmente el cronograma de las actividades relacionadas con conciliaciones y cruces de saldos entre los diferentes proveedores internos de información contable y financiera (contabilidad, tesorería, presupuesto, cartera, almacén, procesos jurídicos y contingencia, entre otros), levantando las actas pertinentes mediante formato estandarizado por la entidad para ello, para documentar la realización de estos hechos de forma periódica.
- Implementación y socialización a los trabajadores del **Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo** (SG-SST), según lo normado por el gobierno nacional mediante el Decreto 1072 de 2015.
- Preparación de la entidad de cara a la sostenibilidad de las certificaciones obtenidas en las normas técnicas ISO 9001 de 2008 y la NTCGP 1000:2009, subsanando la totalidad de las no conformidades menores registradas y reiteradas en las dos visitas previas y la atención del proceso de recertificación del SGC de la entidad. Igualmente establecer tempranamente el plan de acción para converger y cumplir con los requisitos de la nueva versión de la norma técnica ISO 9001 de 2015.
- Mejorar la oportunidad y calidad de la información por centros de costos de las unidades de negocios con que cuenta la entidad.

....llevamos más que agua.

Calle 21 No. 1C -17

Teléfonos 8 75 31 81 – 8 75 23 21 fax: Ext. 124

[www.aguasdelhuila.gov.co](http://www.aguasdelhuila.gov.co)

Neiva – Huila (Colombia).



- Documentación y posterior reporte de las evidencias correspondientes sobre el cumplimiento de los planes de mejora por proceso por parte de cada una de las dependencias y líderes de proceso; para el registro y actualización permanente de los correspondientes porcentajes de avance y los fenecimientos respectivos que viene realizando la oficina de control interno, cuya consulta y estado se puede visualizar de forma continua en la red interna de la sociedad.
- Oportunidad del registro y actualización periódica de los correspondientes SET de indicadores de gestión por procesos por parte de cada una de las áreas o dependencias de la entidad, según los formatos y matrices diseñadas para ello, herramientas dispuestas en la red interna de la entidad, para su consulta y análisis de forma permanente por la administración.
- Continuar con las jornadas de sensibilización, inducción y reinducción sobre los sistemas MECI - Calidad, con el fin de mantener a los funcionarios, comprometidos con el mejoramiento continuo. (Medición del índice de satisfacción del cliente interno)

*Melba Charry Mosquera*

**MELBA CHARRY MOSQUERA**  
**Asesor Oficina de Control Interno**

**Proyecto:** WAG- Prof. Apoyo procesos de CI

....llevamos más que agua.

Calle 21 No. 1C -17

Teléfonos 8 75 31 81 – 8 75 23 21 fax: Ext. 124

[www.aguasdelhuila.gov.co](http://www.aguasdelhuila.gov.co)

Neiva – Huila (Colombia).

