



INFORME
PORMENORIZADO




INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DE CONTROL INTERNO

Abril 2019


Aguas del
Páramo
de Sonsón
S.A.S E.S.P

Vivimos Contigo

 <p>AGUAS DEL PÁRAMO DE SONSÓN S.A.S. E.S.P.</p>	Informe pormenorizado del estado de control interno
	<p>Versión : 01 Fecha: Agosto de 2016 Página 2 de 22</p>

Contenido

1.	módulo planeación y gestión.....	3
1.1.	Componente de talento humano.....	3
1.1.1.	Acuerdos, compromisos y protocolos	3
1.1.2.	Desarrollo del talento humano	3
1.2.	Componente Direccionamiento estratégico	6
1.2.1.	Planes, programas y proyectos	6
1.2.2.	Modelo de operación por procesos.....	10
1.2.3.	Estructura organizacional	11
1.2.4.	Indicadores de gestión	13
1.2.5.	Políticas de operación	14
1.3.	Componente de Administración del Riesgo.....	14
1.3.1.	Política de administración del riesgo	14
1.3.2.	Identificación de riesgos.....	15
1.3.3.	Análisis y Valoración del Riesgo.....	16
2.	Módulo control de evaluación y seguimiento	16
2.1.	Componente de Autoevaluación Institucional.....	16
2.1.1.	Autoevaluación del Control y Gestión	16
2.2.	Componente de Auditoría interna.....	17
2.2.1.	Auditoría interna.....	17
2.3.	Componente Planes de Mejoramiento	17
2.3.1.	Planes de mejoramiento	18
3.	Eje transversal Información y comunicación.....	18
3.1.	Información y comunicación externa	18
3.2.	Sistemas de Información y comunicación	21

 <p>AGUAS DEL PÁRAMO DE SONSON S.A.S. E.S.P.</p>	Informe pormenorizado del estado de control interno
	<p>Versión : 01 Fecha: Agosto de 2016 Página 3 de 22</p>

Cumpliendo con lo dispuesto en el Artículo 9 de la Ley 1474 de 2011 se realiza informe pormenorizado de Control interno para la empresa Aguas del Páramo de Sonsón. S.A.S. E.S.P. correspondiente al periodo enero - abril de 2020.

1. MÓDULO PLANEACIÓN Y GESTIÓN

1.1. Componente de talento humano

1.1.1. Acuerdos, compromisos y protocolos

Se viene adaptando y ejecutando el protocolo de bioseguridad para el manejo y control del riesgo de coronavirus Covid-19 en el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico, respecto a los lineamientos que se indican en la resolución 680 del 24 de abril del 2020.


De acuerdo a lo establecido en la política de integridad del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, el código de ética de la entidad deberá ser actualizado para formular el código de integridad con las condiciones establecidas en dicha política.

Se recomienda generar los planes de acción, de acuerdo a la evaluación realizada en el furag con cada una de las áreas responsables, y de acuerdo a los requerimientos generados de la evaluación.

1.1.2. Desarrollo del talento humano

Manual de funciones

Mediante Resolución Nro. 82 de 2016 "Por medio de la cual se modifica la Resolución 143 de 2015" Aguas del Páramo de Sonsón S.A.S. E.S.P. adopto su última versión del manual de funciones, su socialización se realiza mediante jornadas de inducción y reinducción institucional, dejando registro de las actividades desarrolladas mediante acta de reunión, dando a conocer así las funciones que están bajo su responsabilidad.

 <p>AGUAS DEL PÁRAMO DE SONSÓN S.A.S. E.S.P.</p>	Informe pormenorizado del estado de control interno
	<p>Versión : 01 Fecha: Agosto de 2016 Página 4 de 22</p>

Durante el mes de diciembre y por decisión de la Junta Directiva de la entidad se decide dejar sin efectos la Resolución Nro. 082 de 2016, justificando que dicho documento fue elaborado sin contar con la aprobación de esta Junta Directiva, a partir de esta decisión la empresa Aguas del Páramo de Sonsón retoma manual de funciones aprobado mediante Resolución 143 de 2015.

Plan anual de formación y capacitación

Se evidencia actualización del plan institucional de capacitación PIC 2020, teniendo en cuenta la ejecución del cronograma de capacitaciones durante el año 2019.

Dada la novedad con la pandemia del Covid-19, se debe replantear la metodología y protocolos necesarios para la continuidad en el cumplimiento del plan anual de formación y capacitación.

Se evidencia registro de las actividades de capacitaciones realizadas durante el primer semestre de 2020, como listados de asistencia y actas, se recomienda realizar seguimiento a la ejecución de este plan.

Programa de inducción y reinducción


Los procedimientos y el programa de inducción y reinducción se encuentran documentados y se ejecutan bajo la responsabilidad del Asistente Administrativo y Financiero de la empresa, la inducción del personal nuevo se realiza conforme su ingreso, y la reinducción se ejecuta al personal que continua en la organización.

Se viene realizando proceso de inducción de empleados y contratistas, incluyendo el desarrollo de las siguientes temáticas:

- Presentación de personal

1. Plataforma estratégica

- Código de ética institucional
- Misión

 <p>AGUAS DEL PÁRAMO DE SONSON S.A.S. E.S.P.</p>	Informe pormenorizado del estado de control interno
	<p>Versión : 01 Fecha: Agosto de 2016 Página 5 de 22</p>

- Visión
- Organigrama
- Objeto social
- Reseña histórica
- Políticas institucionales

2. Seguridad y salud en el trabajo

- Política y objetivos SST
- Política de prevención de consumo de sustancias psicoactivas
- Uso de elementos de protección personal
- Reglamento de higiene y seguridad
- COPASST
- Comité de convivencia laboral
- Plan de preparación y atención de emergencias
- Matriz de riesgos laborales
- Conceptos de contextualización.


Programa de Bienestar Social

Para el año 2020 se realizó actualización del programa de bienestar social y plan de incentivos, enfocados en el desarrollo de los siguientes programas durante la vigencia:

- Programa de promoción y prevención de la salud
- Programa de educación y capacitación
- Programas deportivos y recreativos

Se realizó cronograma de actividades para el desarrollo del mismo y su adopción mediante acto administrativo, esto con el fin de garantizar el bienestar colectivo de los funcionarios a través de aspectos recreacionales, financiación de la educación formal de los empleados, entre otros.

A la fecha se han desarrollado algunas de las actividades programadas, se sugiere dejar registros de las actividades realizadas (listados de asistencia, evidencia fotográfica).

	<p>AGUAS DEL PÁRAMO DE SONSON S.A.S. E.S.P.</p>	<p>Informe pormenorizado del estado de control interno</p>
		<p>Versión : 01 Fecha: Agosto de 2016 Página 6 de 22</p>

Se plantea realizar actividades con la caja de compensación familiar, que aporten al bienestar laboral.

Plan de incentivos

El plan de incentivos fue actualizado y adoptado mediante acto administrativo para el año 2020 en conjunto con el programa de bienestar social, en él se contemplan incentivos para los trabajadores con el objetivo de estimular el correcto ejercicio de la función pública.

Sistema de evaluación de desempeño

Se tiene establecido el formato y procedimiento para realizar la evaluación de desempeño laboral del personal administrativo y operativo de la empresa, para la vigencia 2020 no se ha realizado evaluación de desempeño laboral de los funcionarios de la empresa, de acuerdo a recomendación entregada por el asesor jurídico de la entidad después de revisar el proceso establecido y la tipología de nombramientos de sus empleados se solicita no continuar con la ejecución de este proceso.

Se recomienda buscar una alternativa que permita evaluar la gestión y desempeño de los empleados de la entidad y que se encuentre dentro de los términos legales.

1.2. Componente Direccionamiento estratégico

1.2.1. Planes, programas y proyectos

Planeación

La empresa realizó la actualización de su Plan Estratégico Corporativo para el periodo 2019 - 2022, estableciendo una nueva plataforma estratégica para la empresa y desarrollando su planeación bajo una metodología balance score card BSC, desarrollada desde cuatro perspectivas, de la siguiente manera:




Perspectiva	Objetivo estratégico	Líneas estratégicas
Perspectiva administrativa y financiera	1. Fortalecer el funcionamiento institucional a través del mejoramiento de los procesos administrativos de la empresa.	Solidez empresarial
	2. Incrementar la generación de nuevos Ingresos, impulso a los excedentes y aseguramiento a la sostenibilidad de la empresa en el mercado.	
	3. Cumplir con los requisitos legales establecidos para la operación de las empresas de servicios públicos domiciliarios	
Perspectiva cliente	1. Brindar servicios de calidad enfocados en la responsabilidad social y empresarial.	Sustentabilidad con calidad
	2. Capacitar la comunidad en estrategias de uso eficiente y conservación de los recursos	
	3. Satisfacer las necesidades de los usuarios acorde a los servicios prestados por la empresa en cumplimiento a parámetros normativos	
Perspectiva procesos internos	1. Fortalecer la gestión de equipamiento de bienes y servicios asociada al desarrollo tecnológico.	Hacia la eficacia con eficiencia y competitividad
	2. Dinamizar los procesos asociados a las cadenas de valor de proveedores, canales y clientes en pro de la competitividad.	
Perspectiva aprendizaje y crecimiento	1. Desarrollar tecnologías para la prestación de servicios públicos domiciliarios	Tecnología e infraestructura
	2. Mejorar espacios locativos con enfoque de servicio eficacia.	

La ejecución de este plan estratégico se realiza a través de los planes de acción de cada una de las áreas, las actividades que los componen se encuentran ligadas al cumplimiento de cada una de estas líneas estratégicas y su seguimiento se realiza a través de comité técnico y por medio de la evaluación semestral de los planes de acción.

Los planes de acción de cada una de las áreas para la vigencia 2020 fueron realizados durante el mes de diciembre de 2019 y aprobados mediante comité técnico en el mes de enero de 2020 y publicados en página web de la entidad antes del 31 de enero.

Dada la contingencia con la pandemia del Covid-19, se ha pospuesto la implementación de algunos planes de acción, se están efectuando los protocolos

	<p>AGUAS DEL PÁRAMO DE SONSÓN S.A.S. E.S.P.</p>	<p>Informe pormenorizado del estado de control interno</p>
		<p>Versión : 01 Fecha: Agosto de 2016 Página 8 de 22</p>

indicados por el gobierno nacional, se espera retomar la ejecución de los planes de acción tan pronto se supere la contingencia.

La misión y visión institucionales

La misión y visión institucional fueron adoptadas mediante el “Plan estratégico corporativo Aguas del Páramo de Sonsón”, se realiza constante socialización a los funcionarios a través de las jornadas de inducción institucional.

Visión


La Empresa Aguas del Páramo de Sonsón S.A.S. E.S.P., en el 2022 será una empresa auto sostenible, reconocida por su liderazgo en la prestación de los servicios públicos domiciliarios, aportando al bienestar de los habitantes del municipio con servicios reconocidos por su calidad; a través del incremento de productividad, ampliación del portafolio de servicios, con un equipo de trabajo competitivo y calificado, enfocado en la innovación en los procesos e implementación de nuevas tecnologías con conceptos ambientalmente sostenibles.

Misión

Garantizar la prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios y manejo empresarial de los mismos, con calidad, continuidad, cobertura, efectividad y ética, a través de innovación tecnológica, talento humano comprometido respondiendo por la sostenibilidad ambiental y generación de beneficios, con el objetivo de mejorar la calidad vida de los usuarios.

Objetivos institucionales

Al igual que la misión y la visión, los objetivos institucionales fueron adoptados mediante el “Plan estratégico corporativo Aguas del Páramo de Sonsón” y se realiza constante socialización a los funcionarios a través de las jornadas de inducción institucional; los planes, programas y proyectos desarrollados desde cada una de las áreas de la empresa se enfocan en el cumplimiento de estos objetivos.

 <p>AGUAS DEL PÁRAMO DE SONSÓN S.A.S. E.S.P.</p>	Informe pormenorizado del estado de control interno
	<p>Versión : 01 Fecha: Agosto de 2016 Página 9 de 22</p>

La cartelera de la sede administrativa de información corporativa contiene la misión, visión, objetivos corporativos, organigrama, políticas institucionales, principios y valores del código de ética, como estrategia adicional de socialización con los funcionarios, se recomienda utilizar esta misma estrategia en las demás sedes de la Entidad y velar por la permanente actualización de estas carteleras.

Planes, programas y proyectos

Para el cumplimiento del plan estratégico de la empresa, se han establecido una serie de actividades en los planes de acción alineados con las políticas de desarrollo administrativo.

Planes

- Plan estratégico corporativo
- Plan de acción por área
- Plan de inversiones
- Plan de emergencias y contingencias (compromiso, actualizar)
- Plan quinquenal de uso eficiente y ahorro del agua
- Plan de saneamiento y manejo de vertimientos
- Plan de gestión integral de residuos sólidos
- Plan operativo del relleno sanitario
- Plan de educación y promoción social
- Plan de manejo ambiental
- Plan de comunicación y publicidad (p. por socializar)
- Plan institucional de capacitaciones
- Plan anual de trabajo SST

Programas

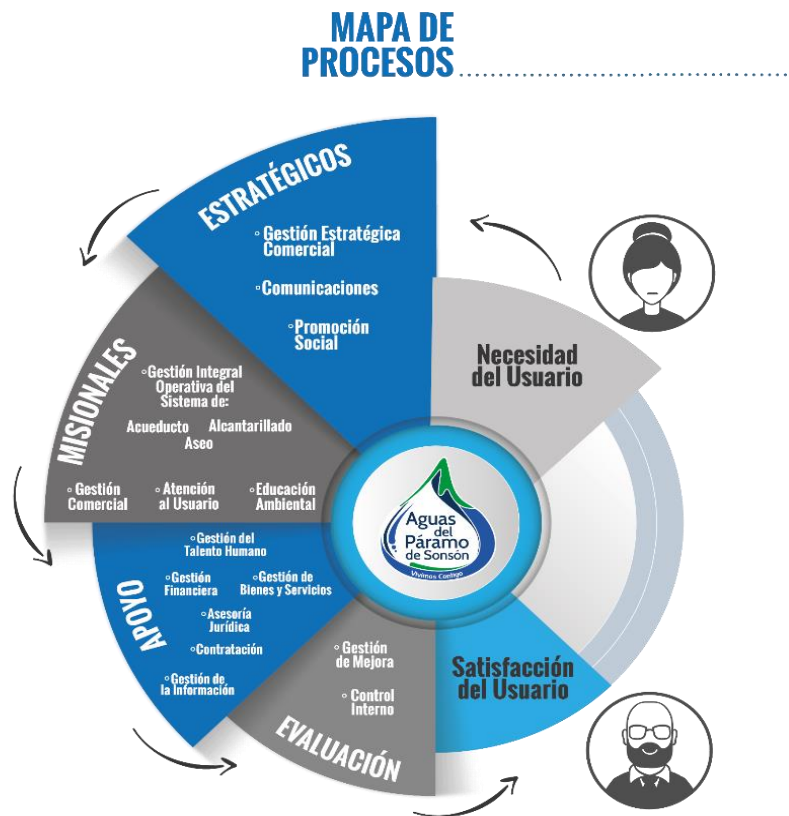
- Programa para el control de índice de agua no contabilizada en el área urbana y corregimiento la danta.
- Programa de vigilancia para la calidad del agua
- Programa para la prestación del servicio de aseo
- Programa de Bienestar social e incentivos
- Modelo estándar de control interno MECI
- Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.
- Seguimiento al presupuesto



1.2.2. Modelo de operación por procesos


Mapa de procesos

Se tiene establecido en el plan estratégico de la entidad el mapa que representa gráficamente los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y evaluación de la empresa, su divulgación se realiza a través de publicación en las carteleras internas.



Divulgación de los procedimientos

A la fecha la empresa cuenta con los procedimientos de los procesos misionales, de apoyo y de evaluación caracterizados y documentados, esta labor fue desarrollada de manera conjunta por el equipo MECI con colaboración de los funcionarios involucrados en el proceso y la aprobación del Gerente.

 <p>AGUAS DEL PÁRAMO DE SONSON S.A.S. E.S.P.</p>	Informe pormenorizado del estado de control interno
	<p>Versión : 01 Fecha: Agosto de 2016 Página 11 de 22</p>

A la fecha se encuentran aprobados y socializados con el personal los procedimientos del área de aseo y los correspondientes al área de evaluación. Es pertinente solicitar a cada uno de los asistentes de área, verificar los procedimientos que componen cada una de sus áreas y evaluar la necesidad de realizar la documentación de nuevos procedimientos.

Proceso de seguimiento y evaluación, de la satisfacción del cliente y partes interesadas

Como objetivo de Aguas del Páramo de Sonsón S.A.S. E.S.P. en la satisfacción de las necesidades y requerimientos de los clientes, la empresa se esfuerza cada vez más en tener mayores canales de comunicación donde pueda recibir información acerca de las necesidades de los usuarios y una metodología que permita dar una respuesta oportuna a sus requerimientos.

La medición de la satisfacción de los usuarios se realiza anualmente, se tienen procesos establecidos con la metodología, mediante la cual se permite conocer el nivel de satisfacción de los usuarios, para la vigencia 2019 se realizó aplicación de encuesta durante el mes de diciembre, en la zona urbana y Corregimientos del Magdalena Medio.

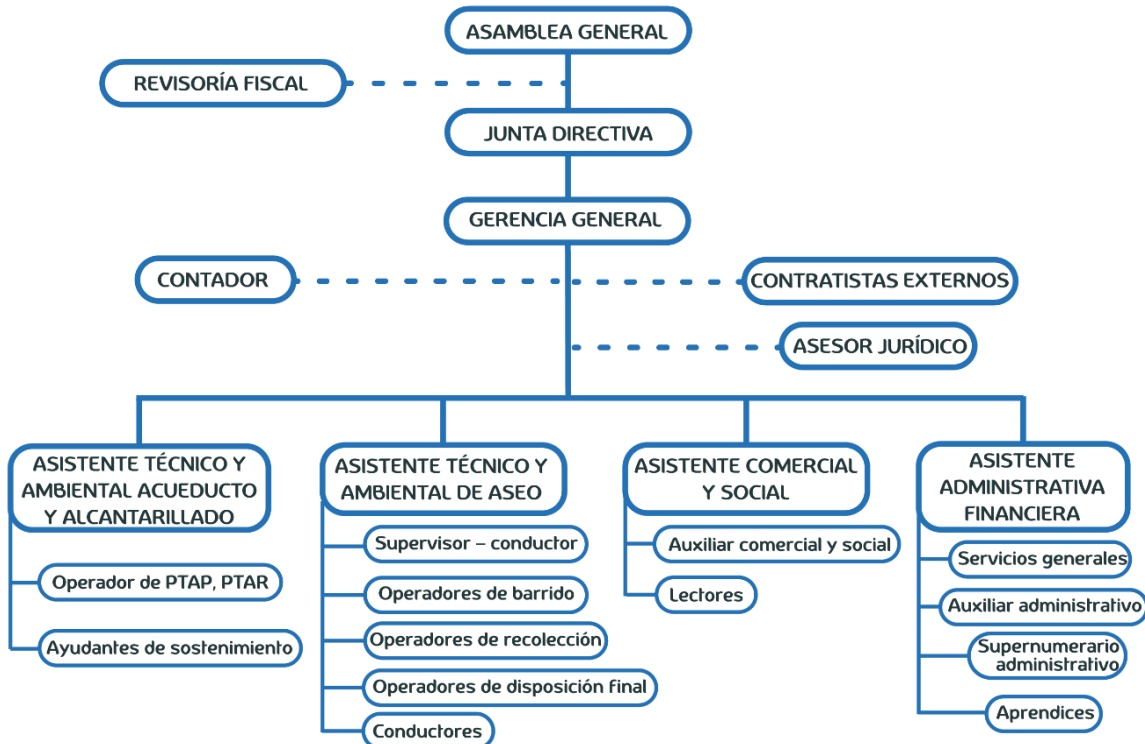
Los resultados de la encuesta de satisfacción al cliente, realizada para la vigencia 2019, fueron publicados a los usuarios en el respaldo de la factura del mes de enero de 2020, con el fin de comunicar y socializar a toda la comunidad el resumen de los resultados del cuestionario realizado, donde se evaluaban los sistemas de acueducto, alcantarillado y aseo, además de evaluar la calidad de los mismos y la oportunidad y conveniencia de los procesos de facturación y atención.

1.2.3. Estructura organizacional

Se tiene establecido el organigrama de la entidad que permite la identificación de responsabilidades, fue actualizado y adoptado por medio de la Resolución N° 143 de 2015 y actualmente la empresa cuenta con el esquema que se muestra a continuación.




ORGANIGRAMA.....



Manual de Funciones y Competencias laborales

Mediante Resolución Nro. 82 de 2016 "Por medio de la cual se modifica la Resolución 143 de 2015" Aguas del Páramo de Sonsón S.A.S. E.S.P. adopto su última versión del manual de funciones, su socialización se realiza mediante jornadas de inducción y reinducción institucional, dejando registro de las actividades desarrolladas mediante acta de reunión, dando a conocer así las funciones que están bajo su responsabilidad.

Durante el mes de diciembre y por decisión de la Junta Directiva de la entidad se decide dejar sin efectos la Resolución Nro. 082 de 2016, justificando que dicho

 <p>AGUAS DEL PÁRAMO DE SONSÓN S.A.S. E.S.P.</p>	Informe pormenorizado del estado de control interno
	<p>Versión : 01 Fecha: Agosto de 2016 Página 13 de 22</p>

documento fue elaborado sin contar con la aprobación de esta Junta Directiva, a partir de esta decisión la empresa Aguas del Páramo de Sonsón retoma el manual de funciones aprobado mediante Resolución 143 de 2015.

1.2.4. Indicadores de gestión

Definición de indicadores de eficiencia y efectividad.

La empresa tiene definidos y documentados los indicadores que evalúan la eficiencia en el aprovechamiento de los insumos, la eficacia de los procesos de cada una de las áreas y el impacto en la comunidad con la gestión realizada por la empresa en la búsqueda de su visión.

Se cuenta con procedimiento y ficha de indicadores que permite el diligenciamiento y la consulta oportuna de los registros.


Durante la vigencia 2019, Aguas del Páramo de Sonsón hizo parte del proceso de fortalecimiento institucional del Plan Departamental de Aguas y la Gerencia de Servicios Públicos Domiciliarios; dentro de este proceso de diagnóstico y fortalecimiento, se realizó entrega de herramienta batería de indicadores para empresas de servicios públicos, esta herramienta fue adaptada a la entidad y socializada con el personal responsable del diligenciamiento de estos indicadores; a la fecha continua pendiente su actualización.

Seguimiento de los indicadores

Se tiene definido la periodicidad para el diligenciamiento de cada indicador, el seguimiento al diligenciamiento y resultados de los mismos, se realiza a través de comité de calidad de manera bimensual.

Revisión de la pertinencia y utilidad de los indicadores

En cada comité de calidad se revisa si el indicador está cumpliendo con su función de brindar información acerca del avance o retroceso en determinado proceso

 <p>AGUAS DEL PÁRAMO DE SONSON S.A.S. E.S.P.</p>	Informe pormenorizado del estado de control interno
	<p>Versión : 01 Fecha: Agosto de 2016 Página 14 de 22</p>

evaluado y servir de apoyo para la toma de decisiones, al igual que la pertinencia de las metas establecidas, analizando las situaciones específicas que afectan el comportamiento de los indicadores.

1.2.5. Políticas de operación

Establecimiento y divulgación de las políticas de operación

La empresa tiene definidas y adoptadas sus políticas de operación en su plan estratégico, su socialización se realiza a través de reuniones de personal, carteleras de la entidad y Jingles institucionales.


- Política de Calidad
- Política Comercial
- Política Social
- Política de Comunicaciones
- Política de Ambiental
- Política del Riesgo
- Política del Cliente
- Política Financiera
- Política de Seguridad y Salud en el Trabajo

Manual de operaciones o su equivalente adoptado y divulgado

Mediante resolución Nro. 170 de diciembre de 2016 se adopta el manual de calidad de la empresa, realizado bajo los requerimientos y condiciones de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009 y la Norma Técnica de Calidad ISO 9001:2008.

1.3. Componente de Administración del Riesgo

1.3.1. Política de administración del riesgo

 <p>AGUAS DEL PÁRAMO DE SONSON S.A.S. E.S.P.</p>	Informe pormenorizado del estado de control interno
	<p>Versión : 01 Fecha: Agosto de 2016 Página 15 de 22</p>

Definición de política para el manejo de riesgos

Se tiene en la empresa, establecida la política para la administración de los riesgos, adoptada mediante Resolución 021 de 2016 "Por la cual se adopta la política de administración del riesgo y plan anticorrupción".

Política de administración del riesgo

"La Empresa evaluará periódicamente los riesgos asociados a la prestación de los servicios públicos que presta y a sus negocios complementarios, evitando la afectación del personal, del servicio y de la imagen corporativa, garantizando de ésta manera la sostenibilidad de la empresa".

Divulgación del mapa de riesgos institucional y sus políticas

Aguas del páramo de Sonsón cuenta con mapa de riesgos institucional elaborado por cada uno de los involucrados en la ejecución de los procesos, verificado, divulgado y controlado por el equipo MECI.

La socialización de la política y mapa de riesgos de la empresa se realiza a por medio de la jornada de reinducción institucional dejando registro en acta de reunión y listado de asistencia.


1.3.2. Identificación de riesgos

Identificación de los factores internos y externos de riesgo

La entidad tiene identificados los aspectos tanto internos como externos que posiblemente ocasionen riesgos para la empresa y se incluyen en el mapa de riesgos.

Riesgos identificados por procesos

El mapa de riesgos de la empresa fue elaborado para cada una de las áreas, basados en la metodología propuesta en la Norma NTC-5254 Gestión del riesgo y la Guía para la administración del riesgo del Departamento Administrativo de la

	<p>AGUAS DEL PÁRAMO DE SONSÓN S.A.S. E.S.P.</p>	<p>Informe pormenorizado del estado de control interno</p>
		<p>Versión : 01 Fecha: Agosto de 2016 Página 16 de 22</p>

Función Pública- (DAFP); teniendo en cuenta la identificación de los riesgos a los que se encuentran expuestos los procesos, estableciendo para cada uno la valoración y consecuencias en caso de materialización del riesgo y los controles establecidos para mitigarlos o eliminarlos.

1.3.3. Análisis y Valoración del Riesgo

Análisis del riesgo

La empresa tiene el procedimiento documentado de la administración del riesgo, el cual apoya el proceso de identificación, valoración, análisis y establecimiento de controles de los riesgos a los que está expuesta la entidad, al igual que una mejor comprensión del mapa de riesgos.

2. MÓDULO CONTROL DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

2.1. Componente de Autoevaluación Institucional


2.1.1. Autoevaluación del Control y Gestión

Sensibilización a los servidores sobre la cultura de la autoevaluación

En los comités de gestión y desempeño, se enfatiza por parte de control interno en la importancia de aplicar estos mecanismos de evaluación a los procesos que ellos mismos desempeñan y en los beneficios que tiene para la empresa su implementación, el seguimiento al desempeño de cada una de las áreas se realiza también a través de los comités técnicos desarrollados.

Herramientas de autoevaluación

La autoevaluación institucional es desarrollada a través de la herramienta establecida desde control interno, por los asistentes de área en compañía de su equipo de trabajo, se enfoca en la autoevaluación del cumplimiento del plan de acción.

	<p>AGUAS DEL PÁRAMO DE SONSÓN S.A.S. E.S.P.</p>	<p>Informe pormenorizado del estado de control interno</p>
		<p>Versión : 01 Fecha: Agosto de 2016 Página 17 de 22</p>

Durante el mes de enero se realizó la evaluación y publicación en página web de los planes de acción de cada una de las áreas de la entidad.

2.2. Componente de Auditoría interna

2.2.1. Auditoría interna

Procedimiento de auditoría Interna

En el procedimiento *P-CI-03 Auditoría interna* se define como una actividad independiente dentro de la empresa con el fin de verificar la existencia, nivel de desarrollo y el grado de efectividad del sistema de control interno establecido para contribuir al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Programa de auditorías Plan de Auditoría


El programa de auditoria fue actualizado para la vigencia 2020 y está pendiente por aprobación por parte del comité de gestión y desempeño, con el fin de dar seguimiento al sistema de control interno, verificar su gestión y el cumplimiento de los programas y procedimientos establecidos.

Informe Ejecutivo Anual de Control Interno

Para el 2020 se realiza reporte de los avances en la implementación de las políticas de desarrollo administrativo de la vigencia 2019 a través del Formulario único de reporte de avances de la gestión - Furag del Departamento administrativo de la función pública – DAFP.

Se encuentra pendiente la consolidación y publicación de los resultados de este reporte, para ser socializados mediante comité de gestión y desempeño.

2.3. Componente Planes de Mejoramiento

	<p>AGUAS DEL PÁRAMO DE SONSÓN S.A.S. E.S.P.</p>	<p>Informe pormenorizado del estado de control interno</p>
		<p>Versión : 01 Fecha: Agosto de 2016 Página 18 de 22</p>

2.3.1. Planes de mejoramiento

Herramientas de evaluación definidas para la elaboración del plan de mejoramiento

Se tiene el procedimiento para la implementación de los planes de mejoramiento que se proponen por medio de acciones correctivas, preventivas y de mejora a partir de los resultados obtenidos por parte de la autoevaluación institucional, las auditorías internas y externas, encuesta de satisfacción, PQR recibidas, evaluación de desempeño laboral, indicadores de gestión y mejoramiento de los sistemas de gestión de la entidad.

Seguimiento al cumplimiento de las acciones definidas en el plan de mejoramiento

El procedimiento "*P-GM-05 Mejoramiento institucional*" establecido por la empresa Aguas del Páramo de Sonsón contempla el seguimiento a los planes de mejoramiento, su correcta ejecución y la supervisión y acompañamiento al cumplimiento por parte de control interno.


Así mismo, a través del formato *F-GM-052 Seguimiento acciones preventivas, correctivas y de mejora* desde el proceso de control interno se realiza seguimiento a la ejecución de los planes de mejora suscritos por cada una de las áreas los cuales son analizados en comités de calidad o de manera individual con cada uno de los responsables de las acciones propuestas.

3. EJE TRANSVERSAL INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

3.1. Información y comunicación externa

Fuentes de información externa

Los procesos de comunicaciones de la empresa Aguas del Páramo de Sonsón se encuentran debidamente documentados. La entidad ofrece diferentes canales de comunicación al usuario con el fin de conocer sus solicitudes, opiniones y

 <p>AGUAS DEL PÁRAMO DE SONSÓN S.A.S. E.S.P.</p>	Informe pormenorizado del estado de control interno
	<p>Versión : 01 Fecha: Agosto de 2016 Página 19 de 22</p>

sugerencias sobre el funcionamiento de la empresa, además de información acerca de consultas, contratos, etc.

Los medios de comunicación con los que cuenta actualmente la empresa son:

Emisión

- Programa Radial
- Magazine televisivo
- Cartelera
- Página Web
- Página en Facebook

Recepción

- Oficina de atención al usuario
- Buzón de sugerencias
- Link "Contáctenos" en Página Web
- Correo electrónico
- Línea telefónica


Fuentes internas de comunicación

El plan de comunicaciones de la empresa, contiene toda la información acerca de los canales de comunicación interna y de accesibilidad a la información por parte de todos los funcionarios. Algunas de las fuentes son:

- Reuniones de junta directiva
- Comité técnico
- Reunión de personal
- Correo electrónico
- Red de mensajería instantánea "Skype"
- Cartelera internas
- Planta telefónica
- Página Web de la entidad
- Perfil en redes sociales (Facebook, Instagram)

Rendición de cuentas

Para el desarrollo de la estrategia de rendición de cuentas la empresa se acoge a lo consignado en su Plan de Comunicaciones, donde se establecen las condiciones generales para la presentación de informes de gestión, por medio de

 <p>AGUAS DEL PÁRAMO DE SONSON S.A.S. E.S.P.</p>	Informe pormenorizado del estado de control interno
	<p>Versión : 01 Fecha: Agosto de 2016 Página 20 de 22</p>

la identificación de los ciudadanos y grupos de interés, metodología de presentación, necesidades de información y recursos requeridos y al Título IV de la Ley Estatutaria 1757 de 2015 como marco normativo para la rendición de cuentas.

Dentro de las metodologías de rendición de cuentas establecidas para el año 2020 dentro del plan de comunicaciones institucional se contempla el uso de medios de comunicación como la página web, redes sociales, programas de radio y televisión, donde se presenta informe de gestión a diferentes comunidades Sonsoneñas como apoyo a la estrategia de rendición de cuentas.

Tablas de retención documental de acuerdo con lo previsto en la normatividad

La empresa cuenta con las tablas de retención documental de acuerdo a lo dispuesto en la Ley 594 de 2000, las aplica a conformidad y actualmente se encuentran en proceso de actualización.


Durante la vigencia 2020, se debe realizar la actualización de las tablas de retención documental de la entidad, además avanzar en el diseño e implementación del sistema de gestión documental.

Política de Comunicaciones

Se tiene en la empresa, establecida la política de Comunicaciones, incluida en el plan estratégico, este mismo adoptado mediante el Acuerdo N° 002 de 2014.

POLÍTICA DE COMUNICACIONES

“Aguas del Páramo de Sonsón, mejorará las relaciones públicas y el modelo de comunicación organizacional, promoviendo la cultura y el respeto a la diversidad, a los diferentes actores institucionales y corporativos, contribuyendo a posicionar la imagen y reputación de la empresa”.

	<p>AGUAS DEL PÁRAMO DE SONSÓN S.A.S. E.S.P.</p>	<p>Informe pormenorizado del estado de control interno</p>
		<p>Versión : 01 Fecha: Agosto de 2016 Página 21 de 22</p>

3.2. Sistemas de Información y comunicación

Manejo organizado o sistematizado de la correspondencia

Se cuenta con un procedimiento establecido para el manejo de la correspondencia de la entidad y las metodologías empleadas para gestionar su pronta respuesta.

Se recomienda realizar seguimiento y verificación al proceso de correspondencia, que se desarrolla por medio del aplicativo para la recepción, trámite y respuesta de la correspondencia de la entidad, dicho aplicativo permite realizar trazabilidad de los requerimientos recibidos y enviados, así mismo genera alertas para los responsables.


Manejo organizado o sistematizado de los recursos físicos, humanos, financieros y tecnológicos

Los recursos utilizados para el manejo de la información, están descritos en el plan de comunicaciones de la empresa, para el manejo sistematizado de la información comercial se cuenta con el software SIFASP WEB y para información financiera software SAIMYR.

En cuanto a los recursos tecnológicos: los datos teniendo en cuenta que son el principal insumo en el sistema de información, se almacenan y transfieren mediante carpetas compartidas por red (almacenamiento en común para los usuarios que tienen el permiso de acceso).

Mecanismos de consulta

Aguas del Páramo de Sonsón por ser una empresa prestadora de servicios públicos, identifica como interesados a todos los habitantes de la zona urbana del municipio y los corregimientos del Magdalena Medio Sonsoneño, y por ende a ellos dirige sus servicios, productos e información.

	<p>AGUAS DEL PÁRAMO DE SONSON S.A.S. E.S.P.</p>	<p>Informe pormenorizado del estado de control interno</p>
		<p>Versión : 01 Fecha: Agosto de 2016 Página 22 de 22</p>

Las necesidades de los usuarios se conocen a través de los medios de comunicación mencionadas en "Fuentes de información externa".

Medios de acceso a la información con que cuenta la entidad.

El área comercial y social, en cabeza de su asistente, es la encargada de garantizar el acceso de la información a la ciudadanía y del correcto funcionamiento y oportuna actualización de los canales a continuación descritos.

- Programa Radial "Vivimos contigo"
- Magazine televisivo "Vivimos contigo"
- Cartelera
- Página Web
- Oficina de atención al usuario
- Buzón de sugerencias
- Link "Contáctenos" en Página Web
- Correo electrónico
- Línea telefónica

Angie Carolina Valencia Giraldo
Contratista MECI