



**INFORME
PORMENORIZADO**



**INFORME PORMENORIZADO
DEL ESTADO DE CONTROL INTERNO**

Agosto 2019

AGUAS DEL PÁRAMO DE SONSÓN S.A.S E.S.P



	AGUAS DEL PÁRAMO DE SONSÓN S.A.S. E.S.P.	Informe pormenorizado del estado de control interno
		Versión : 01 Fecha: Agosto de 2016 Página 2 de 21

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	9
1.2.3.	Estructura organizacional.....	11
1.2.4.	Indicadores de gestión	12
1.2.5.	Políticas de operación	13
1.3.	Componente de Administración del Riesgo	13
1.3.1.	Política de administración del riesgo	13
1.3.2.	Identificación de riesgos.....	14
1.3.3.	Análisis y Valoración del Riesgo	15
2.	Módulo control de evaluación y seguimiento.....	15
2.1.	Componente de Autoevaluación Institucional.....	15
2.1.1.	Autoevaluación del Control y Gestión.....	15
2.2.	Componente de Auditoría interna	16
2.2.1.	Auditoría interna	16
2.3.	Componente Planes de Mejoramiento	16
2.3.1.	Planes de mejoramiento	16
3.	Eje transversal Información y comunicación	17
3.1.	Información y comunicación externa.....	17
3.2.	Sistemas de Información y comunicación.....	19

 <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 3 de 21</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 mayo - agosto de 2019.

1. MÓDULO PLANEACIÓN Y GESTIÓN

1.1. Componente de talento humano

1.1.1. Acuerdos, compromisos y protocolos

Durante la vigencia 2019 no se realiza jornada de reinducción institucional, dado que desde la alta dirección se decide realizar esta actividad cada dos años, teniendo en cuenta la periodicidad permitida por la normatividad vigente para realizarla, esta actividad deberá ser realizada durante la vigencia 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.

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.

Plan anual de formación y capacitación

Se evidencia actualización del plan institucional de capacitación PIC 2019, teniendo en cuenta la ejecución del cronograma de capacitaciones durante el año 2018.

	<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 4 de 21</p>

No se evidencia registro de las actividades de capacitación realizadas durante el primer semestre de 2019, 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 de la Asistente Administrativa y Financiera de la empresa, la inducción del personal nuevo se realiza conforme su ingreso.

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
- 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

 <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 5 de 21</p>

Programa de Bienestar Social

Para el año 2019 se realizó actualización del programa de bienestar social y plan de incentivos, enfocados en el desarrollo de los siguientes programas a 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)

Plan de incentivos

El plan de incentivos fue actualizado y adoptado mediante acto administrativo para el año 2019 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, a la fecha no se ha realizado la evaluación de desempeño laboral correspondiente al primer semestre; por sugerencia del asesor jurídico de la entidad esta actividad se encuentra suspendida mientras se revisa el proceso y se emite concepto.

 AGUAS DEL PÁRAMO DE SONSÓN S.A.S. E.S.P.	Informe pormenorizado del estado de control interno
	Versión : 01 Fecha: Agosto de 2016 Página 6 de 21

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.	

Así mismo se realizó evaluación de la ejecución del Plan estratégico periodo 2014 - 2018, la cual fue consignada en el nuevo plan estratégico de la entidad.

 <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 7 de 21</p>

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 2019 fueron realizados durante el mes de diciembre de 2018 y aprobados mediante comité técnico en el mes de enero de 2019 y publicados en página web de la entidad antes del 31 de enero.

Se realizó seguimiento a la ejecución del plan de acción por áreas correspondiente al primer semestre, con el acompañamiento de la Gerencia de la entidad.

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.

 <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 8 de 21</p>

Objetivos institucionales

Al igual que la misión y la visión, los objetivos institucionales fueron adoptadas 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.

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
- 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
- Plan institucional de capacitaciones
- Plan anual de trabajo SST



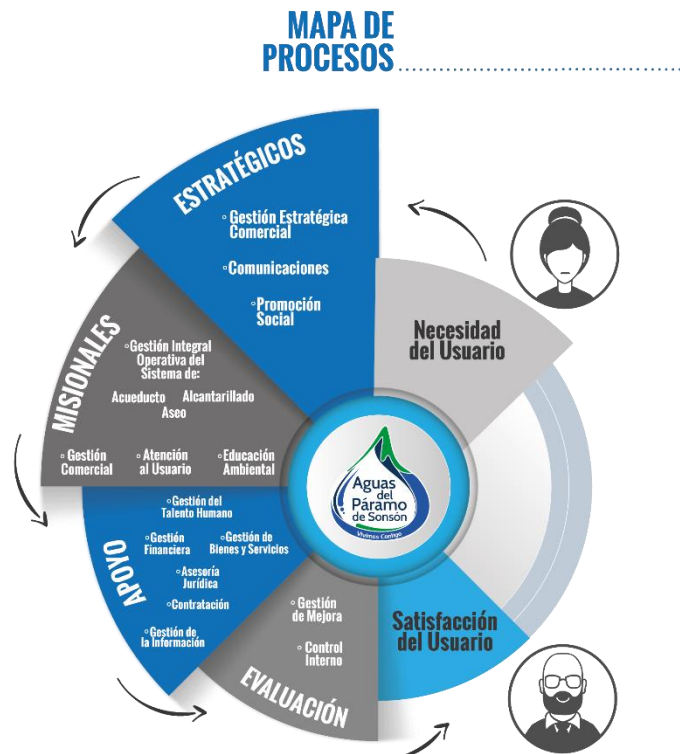
Programas

- 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.



	<p>AGUAS DEL PÁRAMO DE SONIÓN S.A.S. E.S.P.</p>	<p>Informe pormenorizado del estado de control interno</p>
		<p>Versión : 01 Fecha: Agosto de 2016 Página 10 de 21</p>

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.

Se encuentra pendiente la aprobación por parte de la Gerencia de los procesos de apoyo y misionales correspondientes al área de acueducto y alcantarillado, así como la socialización de estos mismos procedimientos con los funcionarios que los ejecutan.

A la fecha solo se encuentran aprobados y socializados con el personal los procedimientos del área de aseo y los correspondientes al área de evaluación.

Se ha solicitado 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, 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 2018 se realizó encuesta de satisfacción durante el mes de diciembre.

Se evidencia aplicación de cuestionario que permite a los usuarios opinar de 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.



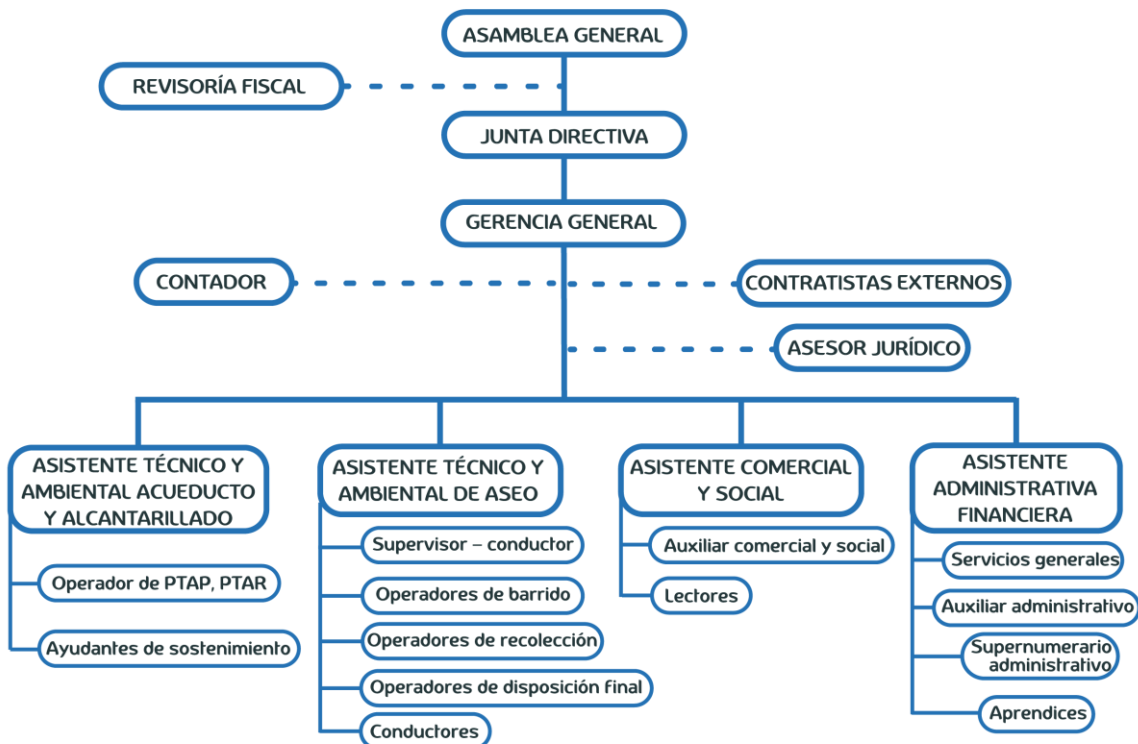
Los resultados de la encuesta de satisfacción fueron socializados con la comunidad a través de publicación en respaldo de factura y con los empleados mediante reunión de personal por el asistente comercial y social de la empresa.

Se encuentra pendiente la aplicación, tabulación y consolidación de la encuesta de satisfacción correspondiente a la vigencia 2019, la cual se encuentra programada para el mes de diciembre.

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.....



	<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 12 de 21</p>

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.

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.


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 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.

Observación: A la fecha no se evidencia diligenciamiento de indicadores por parte de las áreas responsables para los primeros meses de la vigencia 2019.

 <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 21</p>

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

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".

 <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 21</p>

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 través 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.

Observación: Durante el primer semestre se realizó socialización del mapa de riesgos por proceso con los asistentes de área, con el objetivo que estos inicien con la actualización de los riesgos asociados a sus procesos con el acompañamiento de su personal a cargo.

Durante el mes de enero se realizó actualización del Mapa de riesgos y cronograma del plan anticorrupción y de atención al ciudadano de la entidad.

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

 <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 15 de 21</p>

la Guía para la administración del riesgo del Departamento Administrativo de la Función Pública- (DAFP); teniendo en cuenta la identificación de los riesgos a los que se encuentran expuestos los procesos y 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 expuesto 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 semanalmente.

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 de plan de acción.

 <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 16 de 21</p>

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 2019 y aprobado por el comité de gestión y desempeño, dejando registro mediante Acta de comité, 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 2019 se realiza reporte de los avances en la implementación de las políticas de desarrollo administrativo de la vigencia 2018 a través del Formulario único de reporte de avances de la gestión - Furag del Departamento administrativo de la función pública - DAFP.

Los resultados de este reporte y evaluación son socializados mediante comité de gestión y desempeño.

2.3. Componente Planes de Mejoramiento

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

	<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 21</p>

partir de los resultados obtenidos por parte de la autoevaluación institucional, las auditorías internas y externas, encuesta de satisfacción, PQRR recibidas, evaluación de desempeño laboral, indicadores de gestión y mejoramiento de los sistema 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 sugerencias sobre 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
- Carteleras

 <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 18 de 21</p>

- 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"
- Carteleras internas
- Planta telefónica
- Página Web de la entidad
- Perfil en redes sociales (Facebook, YouTube)

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 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 2019 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.

 <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 19 de 21</p>

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.

Las tablas de retención documental de la entidad aún no cuentan con la aprobación del Archivo General de Antioquia, se encuentra pendiente realizar modificaciones solicitadas por este ente.

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”.

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 mejorar el proceso de correspondencia de la entidad, con el fin de poder garantizar una respuesta oportuna y eficaz de los requerimientos recibidos a través de este proceso a la fecha esta actividad aún continua pendiente.

 <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 20 de 21</p>

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.

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 "La Lupa"
- Magazine televisivo "Paraguas"
- Cartelera
- Página Web
- Oficina de atención al usuario
- Buzón de sugerencias



AGUAS DEL PÁRAMO DE SONSÓN
S.A.S. E.S.P.

Informe pormenorizado del
estado de control interno

Versión : 01
Fecha: Agosto de 2016
Página 21 de 21

- Link "Contáctenos" en Página Web
- Correo electrónico
- Línea telefónica

Sandra Paola Galvis Betancur
Contratista MECI