



**INFORME
PORMENORIZADO**




INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DE CONTROL INTERNO

Abril 2018

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



 <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 20</p>

Contenido

1. módulo planeación y gestión.....	3
1.1. Componente de talento humano.....	3
1.1.1. Acuerdos, compromisos y protocolos	3
2. Seguridad y salud en el trabajo	3
2.1.1. Desarrollo del talento humano	4
2.2. Componente Direccionamiento estratégico	6
2.2.1. Planes, programas y proyectos	6
2.2.2. Modelo de operación por procesos.....	9
2.2.3. Estructura organizacional	10
2.2.4. Indicadores de gestión	12
2.2.5. Políticas de operación	13
2.3. Componente de Administración del Riesgo.....	13
2.3.1. Política de administración del riesgo	13
2.3.2. Identificación de riesgos.....	14
2.3.3. Análisis y Valoración del Riesgo.....	15
3. Módulo control de evaluación y seguimiento	15
3.1. Componente de Autoevaluación Institucional.....	15
3.1.1. Autoevaluación del Control y Gestión	15
3.2. Componente de Auditoría interna.....	16
3.2.1. Auditoría interna.....	16
3.3. Componente Planes de Mejoramiento	16
3.3.1. Planes de mejoramiento.....	16
4. Eje transversal Información y comunicación.....	17
4.1. Información y comunicación externa	17
4.2. Sistemas de Información y comunicación	19

 <p>AGUAS DEL PÁRAMO DE SONSON S.A.S. E.S.P.</p>	Informe pormenorizado del estado de control interno
	Versión : 01 Fecha: Agosto de 2016 Página 3 de 20

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 2018.

1. MÓDULO PLANEACIÓN Y GESTIÓN

1.1. Componente de talento humano

1.1.1. Acuerdos, compromisos y protocolos

Durante la vigencia 2018 se realizaron jornadas de reinducción institucional en la zona urbana y corregimientos del Magdalena Medio, dejando registro mediante actas de reunión y listados de asistencia:

Acta Nro. 01 del 13 de febrero de 2018 Jornada de reinducción institucional

Acta Nro. 02 del 06 de marzo de 2018 Jornada de reinducción San Miguel

Acta Nro. 03 del 07 de marzo de 2018 Jornada de reinducción La Danta

Se evidencia el desarrollo de los siguientes temas durante las jornadas de reinducción institucional, los cuales se encuentran acorde a lo establecido en el procedimiento P-GTH-003. Inducción, entrenamiento y capacitación:


- 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

 <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 20</p>

- 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

De igual manera, el proceso de inducción institucional se desarrolla de acuerdo a lo establecido en el procedimiento P-GTH-003. Inducción, entrenamiento y capacitación, dejando registro en formato F-GTH-031 Acta de asistencia inducción y F-GTH-032 evaluación de inducción y reinducción institucional en las hojas de vida del nuevo personal.

Actualmente se utiliza la cartelera de sede administrativa para publicar permanentemente la plataforma estratégica, los valores y principios del código de ética institucional.

Observación: Se recomienda utilizar la misma estrategia de socialización a través de carteleras en las demás sedes de la Entidad e incluir en las actas de reunión evidencias fotográficas de las actividades realizadas.

2.1.1. 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>	<p>Informe pormenorizado del estado de control interno</p>
		<p>Versión : 01 Fecha: Agosto de 2016 Página 5 de 20</p>

Plan anual de formación y capacitación

Se evidencia actualización del plan institucional de capacitación PIC 2018, teniendo en cuenta la ejecución del cronograma de capacitaciones durante el año 2017.

Programa de inducción y reintucción

Los procedimientos y el programa de inducción y reintucción se encuentran documentados y se ejecutan bajo la responsabilidad de la Asistente Administrativa y Financiera de la empresa; el año 2018 se realizó jornada de reintucción con todo el personal administrativo y operativo en la zona urbana y corregimientos del Magdalena Medio, la inducción del personal nuevo se realiza conforme su ingreso.

Programa de Bienestar Social

Para el año 2018 se realizó actualización del programa de bienestar social y plan de incentivos, para esta vigencia se realizó modificación de los programas a desarrollar teniendo en cuenta concepto solicitado al Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP sobre la inversión de recursos para este fin de acuerdo a la normatividad vigente, obteniendo como resultado la definición de los siguientes programas a desarrollar 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 y su familia, acompañamiento en calamidad doméstica, entre otros.

 <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 6 de 20</p>

Plan de incentivos

El plan de incentivos fue actualizado y adoptado mediante acto administrativo para el año 2018 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 esta actividad para la vigencia 2018 dado que no se ha cumplido el periodo de evaluación.

2.2. Componente Direccionamiento estratégico

2.2.1. Planes, programas y proyectos

Planeación

La empresa ejecuta sus labores en la actualidad, bajo los lineamientos establecidos en el "PLAN ESTRATÉGICO CORPORATIVO AGUAS DEL PÁRAMO DE SONSÓN" elaborado en el 2014, con vigencia hasta el 2018 que comprende las siguientes líneas estratégicas.

- Línea estratégica 1. Actuando con legalidad
- Línea estratégica 2. Servicios con calidad - desarrollo local
- Línea estratégica 3. Posicionamiento local y regional
- Línea estratégica 4. Interacción empresa – comunidad
- Línea estratégica 5. Comunicación efectiva y asertiva
- Línea estratégica 6. Empresa ambientalmente responsable
- Línea estratégica 7. Empresa segura y responsable
- Línea estratégica 8. Satisfacción del cliente
- Línea estratégica 9. Empresa sostenible.

 <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 7 de 20</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 2018 fueron realizados durante el mes de diciembre de 2017 y aprobados mediante comité técnico en el mes de enero de 2018.

Observación: Se debe tener cuenta que el Plan estratégico corporativo actual fue formulado para la vigencia 2014 - 2018, se recomienda iniciar durante el segundo semestre con la formulación del nuevo plan estratégico.

La misión y visión institucionales

La misión y visión institucional fueron adoptadas mediante el “Plan estratégico corporativo Aguas del Páramo de Sonsón” elaborado en el año 2014, con vigencia hasta el 2018, se realiza constante socialización a los funcionarios a través de las jornadas de reinducción institucional, publicaciones en carteleras internas y Jingles institucionales.

Observación: Se debe tener cuenta que el Plan estratégico corporativo actual fue formulado para la vigencia 2014 - 2018, se recomienda iniciar durante el segundo semestre con la formulación del nuevo plan estratégico.

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” elaborado en el 2014, con vigencia hasta el 2018 y se realiza constante socialización a los funcionarios a través de las jornadas de reinducción institucional y publicaciones en carteleras internas; 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,

 <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 8 de 20</p>

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.

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

2.2.2. 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.

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.

	<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 10 de 20</p>

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 2017 se realizó encuesta de satisfacción durante el mes de diciembre tomando una muestra del 5% de los usuarios en el Magdalena Medio y la zona urbana.

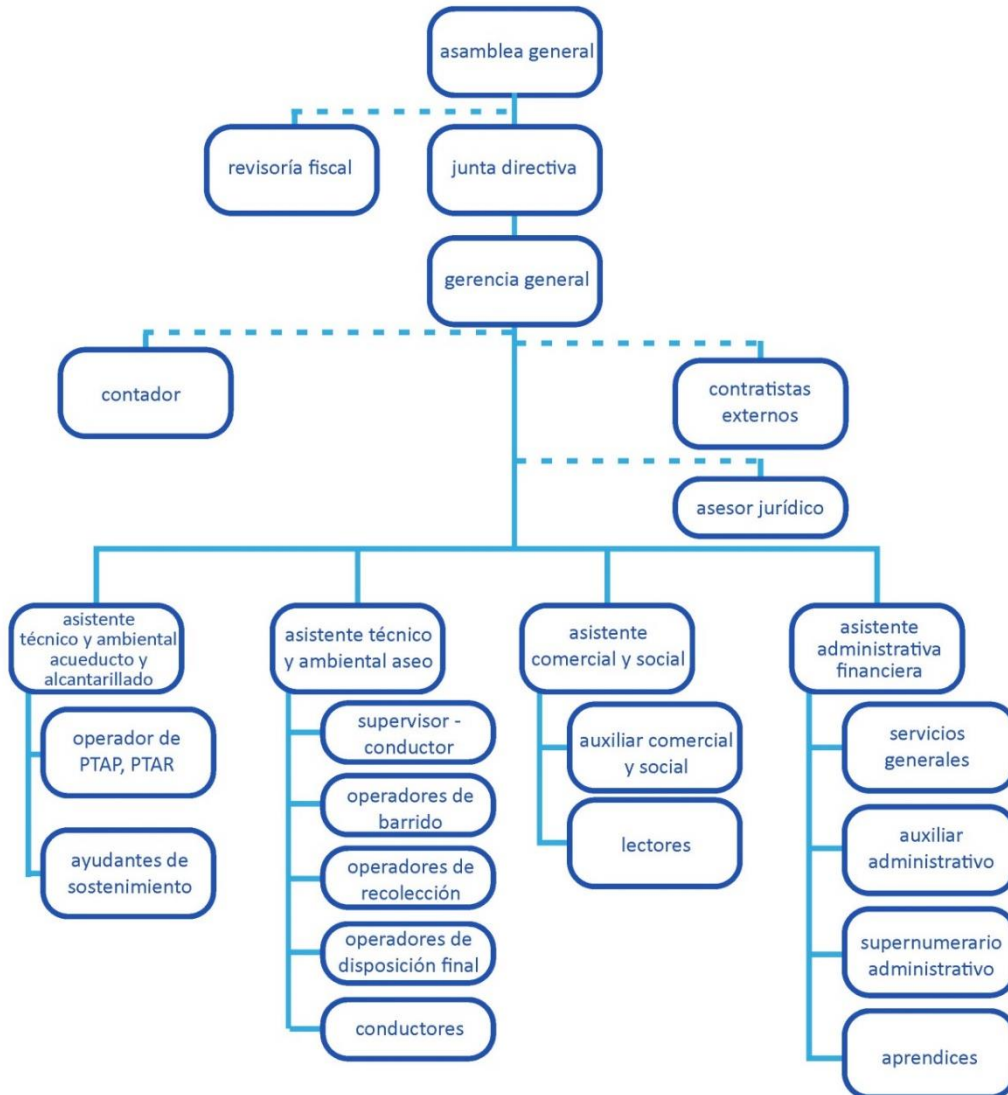
Se evidencia aplicación de cuestionario que permite a los usuarios opinar de los sistemas de acueducto, alcantarillado y aseo, además de evaluar la calidad de los mismos y la oportunidad y conveniencia de los procesos de facturación y atención al usuario, los resultados obtenidos en el porcentaje de satisfacción de los usuarios para esta vigencia fueron de 100% en el Corregimiento La Danta y 99% en la zona urbana, una vez más se superan las metas establecidas para este indicador, se resalta el significativo incremento del porcentaje de satisfacción en el Corregimiento La Danta.

2.2.3. 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.



Estructura Organizacional



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

 <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 12 de 20</p>

desarrolladas mediante acta de reunión, dando a conocer así las funciones que están bajo su responsabilidad.

2.2.4. 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 ha realizado seguimiento a los indicadores correspondientes al primer trimestre del año 2018.

 <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 20</p>

2.2.5. 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.

2.3. Componente de Administración del Riesgo

2.3.1. 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 SONSÓN S.A.S. E.S.P.</p>	Informe pormenorizado del estado de control interno
	<p>Versión : 01 Fecha: Agosto de 2016 Página 14 de 20</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”.

Su socialización se realiza a través de las jornadas de reinducción e inducción institucional, Para el año 2017 la jornada de reinducción institucional se realizó el 13 de febrero dejando registro en acta de reunión GTH Nro. 03 de 2017 y listado de asistencia, donde a través de la base de trabajo “¡Somos transparentes!” se socializó la política de administración del riesgo y plan anticorrupción y de atención al ciudadano con todos los funcionarios.

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.


2.3.2. 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 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

	<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 15 de 20</p>

valoración y consecuencias en caso de materialización del riesgo y los controles establecidos para mitigarlos o eliminarlos.

2.3.3. 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.

3. MÓDULO CONTROL DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

3.1. Componente de Autoevaluación Institucional

3.1.1. Autoevaluación del Control y Gestión

Sensibilización a los servidores sobre la cultura de la autoevaluación

En los comités de calidad, 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 del plan estratégico corporativo, plan de acción, indicadores de gestión, módulo de administración del riesgo y planes propios de cada una de las áreas.

	<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 20</p>

3.2. Componente de Auditoría interna

3.2.1. 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 auditoría fue actualizado para la vigencia 2018 y aprobado por el Representante de la Alta Dirección y el comité MECL, dejando registro mediante Acta de comité de reunión Nro. 02 del 16 de mayo de 2018; 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 2018 se realiza reporte de los avances en la implementación de las políticas de desarrollo administrativo de la vigencia 2017 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 calidad dejando registro en acta Nro. 02 del 16 de mayo de 2018.

3.3. Componente Planes de Mejoramiento

3.3.1. 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, PQRR recibidas, evaluación

 <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 17 de 20</p>

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.

4. EJE TRANSVERSAL INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

4.1. 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 “La Lupa”
- Magazine televisivo “Paraguas”
- Cartelera
- Página Web
- Página en Facebook

 <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 20</p>

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, 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 2017 dentro del plan de comunicaciones institucional se contempla el uso de medios de comunicación como la página web, redes sociales, programas de radio, televisión y la realización de actividades barriales donde se presenta informe de gestión a diferentes comunidades Sonsoneñas como apoyo a la estrategia de rendición de cuentas.

 <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 20</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.

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”.

4.2. 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.

Mediante auditoría realizada en el mes de agosto 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.

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.

	<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 20 de 20</p>

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



Sandra Paola Galvis Betancur
Contratista MECI