



INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO - LEY 1474 DE 2011

Jefe de Control Interno, o quien haga sus veces:	OSCAR EDUARDO CASTRO MORERA	Período evaluado: 01/Marzo/2017 – 30/Junio/2017
		Fecha de elaboración: Julio 11 de 2017

MODULO DE PLANEACION Y GESTION

Este módulo contiene los componentes de Talento Humano, Direccionamiento Estratégico y Administración de Riesgos.

Avances

- Para el mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión de la Empresa (Sistema de gestión de Calidad norma NTC ISO 9001:2015, NTC GP1000:2009, y Sistema de Gestión Ambiental NTC ISO 14001:2015 y Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo OHSAS 18001:2007); la empresa ha venido realizando actividades y programas para dar cumplimiento con los requisitos establecidos en estas normas: actualización del direccionamiento estratégico de la empresa, remodelación en la infraestructura de las plantas de tratamiento, laboratorio, automatización filtros planta 1, compra de vehículos.
- Actualización de la matriz de peligros y riesgos por proceso
- Actualización y seguimiento al cumplimiento de la matriz legal de la entidad.
- Socialización del Plan Estratégico de Seguridad Vial.
- Seguimiento a los programas de Gestión Ambiental
- Gracias al compromiso de todos los funcionarios del IBAL y la cultura de separación en la fuente, en el periodo del 15 al 31 de marzo de 2017, del total de residuos no peligrosos generados, se logró recuperar (reciclar) un 24%, lo equivalente a 195 Kg de Material Potencialmente Reciclable, beneficiando dos (2) familias recicladoras con esta acción comprendida en el ámbito de Responsabilidad Social Empresarial y Responsabilidad Ambiental Empresarial.
- *Capacitación:*

El plan institucional de capacitación vigencia 2017, se encuentra estructurado en el documento GH-0-001, durante el periodo del 1 de Marzo a 30 de Junio de 2017, se evidencio que algunos funcionarios asignados a diferentes procesos de la empresa, asistieron a Cursos, seminarios y Talleres como se relacionan a continuación (Fuente: área talento humano):

- Seminario Actualización Aspectos Teóricos - Prácticos del Derecho Disciplinario
- VI Congreso Nacional de Gestión Financiera Publica
- Seminario Servicios públicos y participación ciudadana
- Seminario de Actualización Gestión efectiva del Control Interno
- Seminario Registro Nacional Base de Datos





- VII Congreso Nacional de Talento Humano
- III Seminario Servicios al Cliente
- 60° Congreso Internacional de Agua, Saneamiento, Residuos y Energía Renovable

➤ Por parte del proceso de gestión Humana y Seguridad y Salud en el Trabajo, durante el periodo de 1 de Marzo a 30 de Junio de 2017, se realizaron 37 actividades entre capacitaciones y brigadas de salud a los funcionarios, como las que se relacionan a continuación (Fuente: Profesional Salud Ocupacional):

- Uso adecuado de elementos de protección personal y mantenimiento - Prevención de patologías pulmonar - auditivo
- Habilidades Sociales básicas y Relaciones Interpersonales - Comunicación Asertiva y Efectiva R. PSICOSOCIAL-ALBEIRO CASAS.
- Calistenia al personal participante en campeonatos de futbol
- Actividades de celebración del día mundial de la seguridad y salud en el trabajo
- Socializar a interventores y supervisores, el manual de SST para contratistas
- Capacitación Riesgo Biológico y lavado adecuado de manos
- Capacitación prevención del riesgo biomecánico: Higiene Postural, manejo manual de cargas, trauma acumulativo - - SVE BIOMECANICO.
- Capacitación en Riesgo Publico - Taller preparación simulacro riesgo público
- Sensibilización en seguridad vial para todo el personal incluye: normatividad en temas de transito y de transporte y atención de accidentes e incidentes de tránsito

Brigadas de Salud: Prevención del cáncer de próstata, Tamizaje cardiovascular, Prevención toma de talla, peso y tensión.

➤ Por parte proceso de gestión Ambiental, durante el periodo de 1 de Marzo a 30 de Junio de 2017, se realizaron las capacitaciones que se relacionan a continuación (Fuente: gestión Ambiental):

- Gestión integral de residuos
- Aprovechamiento de material potencialmente reciclable
- Ahorro y uso eficiente de energía
- Identificación de aspectos y valoración de impactos ambientales
- Estructura del sistema de gestión ambiental y ciclo de vida de los productos
- Legislación ambiental
- Partes interesadas riesgos y oportunidades

➤ Se gestionó la construcción y puesta en funcionamiento del cuarto de residuos destinado para almacenar residuos ordinarios, material potencialmente reciclable, RAEEES y residuos peligrosos.

➤ La empresa ha realizado actividades de *Bienestar Social* para los funcionarios, como las que se relacionan a continuación:

- Celebración día internacional de la mujer





- Día de la Secretaria
- Folclorito Ibalense
- Vacaciones recreativas para los hijos de los funcionarios
- Celebración de cumpleaños de los funcionarios el ultimo día hábil de cada mes

➤ Se realizó inducción a los funcionarios que ingresaron a la empresa durante el periodo de 1 de Marzo a 30 de Junio de 2017, sobre el Sistema Integrado de gestión – SIG.

En cuanto al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2017 y Mapa de Riesgos de Corrupción, la oficina de Control Interno ha realizado los seguimientos según lo establecido en la normatividad vigente; para la vigencia 2017 se evidencio la Resolución No. 0061 de Enero 31 de 2017 mediante la cual se adopta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Mapa de Riesgos de Corrupción, el cual se encuentra publicado en la Página Web de la Empresa.

MODULO DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO

Este módulo contiene los componentes de Autoevaluación Institucional, Auditoría Interna y Planes de Mejoramiento

Avances

- Dando cumplimiento al programa de Auditorías de Control Interno vigencia 2017, los auditores adscritos a la oficina de Control Interno efectuaron las auditorias programadas para el periodo del 01 de marzo a 30 de junio, a los diferentes procesos de la empresa, como resultado de estas auditorías se han definido observaciones, hallazgos y recomendaciones, con el fin de que los líderes de los procesos establezcan planes de acción que contribuyan a la mejora continua de los procesos.
- Se continúa realizando seguimiento permanente a los oficios mediante los cuales se solicita información a las diferentes dependencias de la empresa, ya sea por parte de la Gerencia o entre los diferentes procesos.
- Se envió a la Gerencia y a la Coordinadora del Sistema Integrado de Gestión – SIG el informe consolidado de los resultados que obtuvo la Empresa luego del diligenciamiento de la encuesta MECI vigencia 2016, mediante el aplicativo Formulario Único de Reporte de Avances de Gestión – FURAG, la cual fue evaluada por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, en el cual obtuvo un indicador de madurez MECI del 85.98% ubicándose en un nivel SATISFACTORIO.

66-90

SATISFACTORIO: La Entidad cumple de forma completa y bien estructurada con la aplicación del modelo de control interno, se toman acciones derivadas del seguimiento y análisis de la información interna y externa, permitiendo la actualización de sus procesos. La Política de Riesgos es conocida y aplicada por todos los procesos. Se cuenta con mapas de riesgos por proceso y el institucional, lo que facilita la gestión de sus riesgos.



AGUA CON TODO EL CORAZÓN

Sede Administrativa: Carrera 3 No. 1-04 B/La Pola – Pbx: (8) 2756000 – Fax:(8) 2618982
P.G.R: Carrera 5 No. 39-30 B/La Macarena



LÍNEA DE ATENCIÓN (116) Ibagué – Tolima // www.ibal.gov.co – sistemas@ibal.gov.co





En cuanto a los planes de mejoramiento en la actualidad se cuenta con un plan de mejoramiento vigente Auditoria Especial a la Gestión Comercial Vigencia 2015, al cual esta oficina realiza seguimiento, también en la actualidad se encuentra en proceso de suscripción con la Contraloría Municipal de Ibagué el Plan de Mejoramiento Auditoria Especial Vigencia 2016.

Dificultades

- En algunos procesos a pesar de que realizan correcciones con base en los resultados de las auditorias de Gestión de Control Interno, no elaboran los planes de mejoramiento que deben establecer.
- Se evidencia falta de autocontrol en algunos procesos.

EJE TRANSVERSAL DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN

- A través de la página web de la empresa <http://ibal.gov.co/>, se entrega a la ciudadanía información de la Gestión y de interés general; así mismo en la página web se encuentra el menú de *Trámites y Servicios*, mediante el cual los usuarios pueden acceder fácilmente a los diferentes servicios que presta la empresa y realizar sus solicitudes.

Los tramites que se reciben a través de la Pagina Web de la Empresa son direccionados al correo institucional ventanilla.unica@ibal.gov.co, la funcionaria encargada de ventanilla única realiza el proceso de radicación en el Software Camaleón y envía a las funcionarias encargadas de Reparto IBAL avenida 15 y Reparto IBAL la Pola, para que se encarguen de direccionar a la dependencia que corresponda.

- Al realizar seguimiento a la trazabilidad de algunos documentos en el software Camaleón se continua evidenciando que:

- El estado actual del software de CAMALEON cumple con su función en cuanto a radicación y distribución, no se cuenta con la implementación de las salidas de correspondencia debido a la falta de actualización del programa el cual se encuentra pendiente para presentación al comité interno de archivo, con el fin de que el proveedor realice la socialización de la actualización del software, para poder implementar el control y salida de los documentos.

- El software se encuentra en funcionamiento, a pesar de esto al realizar seguimiento se evidencia que se continúan presentando algunas falencias en el uso del software como lo son: demoras en realizar el traslado al funcionario responsable de dar respuesta, asignación de documentos posteriores a la fecha de vencimiento, no se actualiza el software cuando se finaliza el proceso de respuesta a los usuarios.





➤ Por parte de la oficina de Comunicaciones y Responsabilidad Social según oficio No. 120-42, durante el periodo de 1 de Marzo a 30 de Junio de 2017, se han realizado las actividades que se relacionan a continuación:

- Los canales de comunicación que se utilizan para mantener informados a los clientes internos y externos de la empresa y grupos de interés: En la sección de noticias de la página Web de la entidad, se publican todos los comunicados de prensa. Estos mismos comunicados son enviados a los medios de comunicación y periodistas de la ciudad, a través de la base de datos de correos electrónicos. Así mismo por medio de un grupo de Whatsapp se les informa de manera inmediata novedades sobre el servicio de acueducto y alcantarillado. Actualmente se tiene cuenta en twitter y dos cuentas en Facebook: un perfil y una fan page en la que de manera constante se montan fotos, videos e información referente a la atención al usuario, suspensiones del servicio, actividades sociales y lúdicas en las que participa la empresa.

Adicionalmente, se publican avisos informativos e informes en el periódico Nuevo Día y Qhubo los dos periódicos del municipio, así como publicación de cuñas radiales en varias emisoras de amplia divulgación.

Desde el año 2016 se tiene un programa de radio en la emisora de FM Paz Estéreo en la cual cada miércoles de 10 a 11 a. m. se invita un área del IBAL para que explique su funcionamiento, los usuarios pueden comunicarse y se les contesta sus inquietudes.

- El manual y el plan de comunicaciones se encuentran aprobados y actualizados, aunque son documentos que pueden ser modificados de acuerdo a las necesidades del proceso de comunicaciones.

- Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el manual y el plan de comunicaciones, todo documento impreso o pieza grafica emitida por la oficina de Comunicaciones cumple cabalmente con el manual de comunicaciones, así mismo de manera constante se reitera a los jefes de cada proceso que es responsabilidad de cada uno respetar lo establecido en tal manual.

Estado general del Sistema de Control Interno

Se continua trabajando de forma integral el Modelo Estándar de Control Interno MECI y Sistema Integrado de Gestión, lo cual se refleja en la mejora continua de los procesos, también es importante resaltar que la comunicación tanto interna como externa de la empresa se ha fortalecido a través de los diferentes mecanismos que se han implementado para llegar a diferentes sectores de la ciudad; a pesar de esto internamente se requiere más compromiso por parte de los líderes de proceso en cuanto a la entrega oportuna de información y la elaboración de planes de mejoramiento donde se establezcan acciones correctivas que den soluciones de fondo a las falencias que presentan al interior de sus procesos; así mismo se debe incrementar las medidas de autocontrol, Autoevaluación y seguimiento a las actividades, con el fin de mantener y fortalecer la implementación de los sistemas.



AGUA CON TODO EL CORAZÓN

Sede Administrativa: Carrera 3 No. 1-04 B/La Pola - Pbx: (8) 2756000 - Fax:(8) 2618982
P.G.R: Carrera 5 No. 39-30 B/La Macarena



LÍNEA DE ATENCIÓN (116) Ibagué - Tolima // www.ibal.gov.co - sistemas@ibal.gov.co





Recomendaciones

- Socializar a los usuarios los mecanismos con los que cuenta la Empresa para la atención de los diferentes trámites y servicios, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, en especial el modulo que se estableció en la página Web de la entidad “*TRAMITES Y SERVICIOS*”.
- Ejercer una mayor supervisión al buen uso del software de Gestión Documental Camaleón, actualizando la información al finalizar los trámites, trasladando a tiempo la documentación a la persona responsable de dar respuesta.
- Se recomienda que los líderes de los procesos establezcan los respectivos planes de mejoramiento con base en las auditorias de gestión de control interno, teniendo en cuenta que algunos procesos realizan las correcciones pero no elaboran el plan de mejoramiento y al no establecer acciones correctivas que den soluciones de fondo, los hallazgos continúan siendo repetitivos.
- Los líderes de los procesos deben realizar mayor seguimiento a los planes de mejoramiento, con el fin de velar por la eficacia de las acciones propuestas y el cumplimiento de las metas en el tiempo establecido por ellos mismos con el fin de evitar incumplimientos y hallazgos repetitivos con los entes de control y con las auditorias propias de Control Interno.
- Fomentar la cultura del autocontrol en los funcionarios.

ORIGINAL FIRMADO

OSCAR EDUARDO CASTRO MORERA
Jefe Asesor Oficina Control Interno



AGUA CON TODO EL CORAZÓN

Sede Administrativa: Carrera 3 No. 1-04 B/La Pola - Pbx: (8) 2756000 - Fax:(8) 2618982
P.G.R: Carrera 5 No. 39-30 B/La Macarena



LÍNEA DE ATENCIÓN (116) Ibagué - Tolima // www.ibal.gov.co - sistemas@ibal.gov.co

