



## INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DE CONTROL INTERNO LEY 1474 DE 2011 Periodo Evaluado: 01/Noviembre de 2017 a 28 de Febrero de 2018

### DIMENSION 1: TALENTO HUMANO

#### **Acuerdos, Compromisos y Protocolos Éticos**

A continuación se relacionan las actividades que se han implementado en la entidad:

- Código de ética, adoptado mediante Resolución 777 del 23 de noviembre de 2016, documento que se ha socializado a los funcionarios de la entidad por el área Gestión Humana.
- Reglamento de trabajo, adoptado mediante Resolución 1426 de 31 de octubre de 2013.

#### **Desarrollo del Talento Humano**

En la empresa se encuentran documentados e implementados:

- Manual de Funciones y Competencias Laborales Código: GH-M-001, adoptado mediante resolución 726 del 5 de octubre de 2017.
  - Manual de políticas y procedimientos de selección, riesgos, promoción, reubicación y regulación de las situaciones administrativas y/o laborales, legales o extralegales, de los trabajadores oficiales al servicio del IBAL SA ESP OFICIAL. Código: GH-P-001.
- Plan Institucional de Capacitación, Resolución No. 0212 del 31 de marzo de 2016 mediante la cual se adopta el Reglamento de Capacitación de la Empresa.

Para el periodo de Noviembre y diciembre de 2017 se realizaron capacitaciones en conocimiento específico para los diferentes procesos al interior de la entidad, como las que se relacionan a continuación:

- Formación Empresarial Auditores Internos HSEQ NTC ISO 9001:2015, NTC 14001:2015 Y OHSAS 18001:2007.
- 16° Seminario Tributario, Financiero y Contable
- Seminario Actualización Gestión Efectiva en las Empresas de Servicios Públicos
- Curso Excel Avanzado
- Estructura de la Administración Pública, Procedimiento Administrativo, Mecanismos de Control de Legalidad y el Movimiento Sindical Colombiano.
- Seminario Gestión de la Medición del Agua y su Impacto Socioeconómico.
- Seminario Derecho Nacional Colectivo
- Seminario Taller Programa de Generación de Valores de la organización a través del Outdoor training
- Seminario Curso Taller realización conferencias integrales para el mejoramiento del clima organizacional.



- Mediante resolución 0213 del 31 de marzo de 2016, se adoptó el reglamento de Bienestar social de la empresa.
- Se evidencia en la carpeta de Programa de Bienestar Social Vigencia 2017, Informe Final y Seguimiento al Programa de Bienestar Social y Laboral, donde mencionan lo siguiente:

El proceso de Bienestar social institucional, estableció una agenda anual de actividades recreativas, deportivas, lúdicas y culturales donde se definieron por periodos estos eventos que se ofrecerán tanto en la entidad como en ambientes externos.

Todas estas actividades de Bienestar permitieron fomentar hábitos deportivos, recreativos y culturales que contribuyeron al autocuidado físico y mental, con énfasis en bienestar corporal, anímico, psicológico y social que contribuyen a la formación integral de los trabajadores al servicio del IBAL.

En el periodo de Noviembre de 2017 a Febrero de 2018, se realizaron las siguientes actividades:

- Campeonato interno de mini futbol, 10 equipos cada uno de 15 participantes.
- Integración servidores públicos para celebrar la época navideña, show cómico musical, juegos didácticos, comidas típicas, rifas y premios sorpresas.
- Celebración Novena de Aguinaldo
- Celebración cumpleaños de los trabajadores y empleados públicos al servicio del IBAL.

- Programa de Inducción y Reinducción:

Para la vigencia 2017 se evidencio Cronograma de Actividades Programa de Inducción Código: GH-R-005 y Cronograma de Actividades Programa de Reinducción Código: GH-R-006.

En la carpeta de Programa de Inducción y Reinducción, se evidencio:

- Presentación en PowerPoint Jornada de Reinducción (Noviembre de 2017)
- Listados de asistencia a Capacitación Código: GH-R-004
- Listados de asistencia a Reunión Interna Código: GH-R-007
- Constancia de Recibo de Reinducción Código: GH-R-62

- **SG Seguridad Y Salud En El Trabajo**

Para el periodo comprendido entre los meses de Noviembre 2017 – Febrero 2018, a continuación se relacionan algunas actividades que se realizaron en la empresa:

### **Capacitaciones Realizadas**

- inducción del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, (OHSAS 18001, decreto 1072 de 2015), Riesgos a los cuales podemos estar expuestos en las área de trabajo, Copasst, comité de convivencia laboral, que hacer en caso de accidente de trabajo, Elementos de protección personal,. Reglamento de higiene y Seguridad industrial, Política del sistema integrado de gestión,



seguridad y salud en el trabajo, política de prevención, alcohol tabaco y drogas, plan estratégico de seguridad vial, Protocolos de seguridad, Sistema de Gestión e seguridad y salud en el trabajo para contratistas, auto reporte de condiciones inseguras. Los días 07, 08, 17, 10, 23, 24, 29 de noviembre de 2017, para personal que ingresa y contratistas.

- Reinducción al sistema integrado de gestión: Política de SST, calidad, ambiental, objetivos integrales, misión, visión, partes interesadas del SIG, copasst, comité de convivencia laboral, PESV, Matriz de peligros y riesgos, accidentes de trabajo puntos de encuentro, aspectos e impactos ambientales. Noviembre 22, 23, 24, 25 y 29 de 2017.
- Reinducción del sistema de seguridad y salud en el trabajo para contratistas Francol, Vigilancia y Conductor Externo. Noviembre 25 de 2017.
- Socialización matriz de peligros y riesgos mediante la metodología GTC 45, Análisis De Trabajo Seguro Y Reinducción Del SG-SST. Noviembre 23 de 2017
- inducción del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, (OHSAS 18001, decreto 1072 de 2015), Riesgos a los cuales podemos estar expuestos en las área de trabajo, Copasst, comité de convivencia laboral, que hacer en caso de accidente de trabajo, Elementos de protección personal,. Reglamento de higiene y Seguridad industrial, Política del sistema integrado de gestión, seguridad y salud en el trabajo, política de prevención, alcohol tabaco y drogas, plan estratégico de seguridad vial, Protocolos de seguridad, Sistema de Gestión e seguridad y salud en el trabajo para contratistas, auto reporte de condiciones inseguras. Los días de diciembre de 2017, para personal que ingresa y contratistas.
- Inducción del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, (OHSAS 18001, decreto 1072 de 2015), Riesgos a los cuales podemos estar expuestos en las área de trabajo, Copasst, comité de convivencia laboral, que hacer en caso de accidente de trabajo, Elementos de protección personal, Reglamento de higiene y Seguridad industrial, Política del sistema integrado de gestión, seguridad y salud en el trabajo, política de prevención, alcohol tabaco y drogas, plan estratégico de seguridad vial, Protocolos de seguridad, Sistema de Gestión e seguridad y salud en el trabajo para contratistas, auto reporte de condiciones inseguras. Los días 01, 02, 05, 14, 15, de febrero de 2018, para personal que ingresa incluyendo trabajadores y contratistas.
- Programa Pre pensionados: Charla de régimen de prima media, beneficios, por parte de la Dra. Carolina Toro, Col pensiones, Febrero 13 de 2018.
- Brigadas de emergencia: Prueba de confianza, realizada por la ARL-COLMENA el 24 de febrero de 2018.



## CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE TRABAJO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO VIGENCIA 2017

	<b>MATRIZ DE INDICADORES</b>		<b>CODIGO: SG-R-114</b>
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>		<b>FECHA DE VIGENCIA:</b> 2017/09/014
			<b>VERSION: 01</b>
<b>PAGINA 1 de 1</b>			
<b>DEFINICION INDICADOR:</b>	Cumplimiento del Plan Trabajo anual		
<b>INTERPRETACION INDICADOR:</b>	Evaluar el cumplimiento de las actividades y capacitaciones planeadas.		
<b>LIMITE DEL INDICADOR</b>	<b>&lt;= 100% y &gt;= 90% Bueno</b>	<b>Regular: &lt;= 89% y &gt;= 70%</b>	<b>Malo: &lt;= 69%</b>
<b>META</b>	90%		
<b>METODO DE CALCULO</b>	(N' Actividades ejecutadas/ N' Actividades programadas del plan de trabajo anual)*100%		
<b>FUENTE DE INFORMACION</b>	Plan de trabajo anual - Registros de asistencias de capacitaciones		
<b>PERIODICIDAD</b>	Semestral		
<b>PERSONAS QUE DEBEN CONOCER RESULTADO</b>	Profesional Universitario - Profesional especializado Nivel III y Nivel II		
<b>TIPO INDICADOR</b>	Proceso		
<b>CALCULOS</b>			
<b>MESES</b>	<b>ACTIVIDADES EJECUTADAS</b>	<b>ACTIVIDADES PLANEADAS</b>	<b>% CUMPLIMIENTO</b>
Enero	32	31	103%
Febrero	44	44	100%
Marzo	48	50	96%
Abril	37	42	88%
Mayo	66	60	110%
Junio	48	46	104%
Julio	40	38	105%
Agosto	44	45	98%
Septiembre	54	55	98%
Octubre	33	34	97%
Noviembre	50	52	96%
Diciembre	23	25	92%
<b>TOTAL:</b>			<b>99%</b>

### Plan De Trabajo Vigencia 2018

Se tuvo reunión con el ingeniero Carlos Alberto Loaiza de la ARL COLMENA, donde se establecieron las actividades a desarrollar en el Plan de Trabajo vigencia 2018, con los profesionales y/o proveedores para inicio de las actividades contempladas en el mismo.

### Plan Estratégico De Seguridad Vial

Mediante oficio 113610 de diciembre 14 de 2017, la Secretaria de Transito transporte y Movilidad, realizo la devolución del Plan Estratégico de Seguridad Vial, con el fin de realizarle unos ajustes de acuerdo a la Guía Metodológica para la emisión de observaciones y aval de los planes estratégicos de seguridad vial – GMOA, en el mes de enero de 2018 se realizó los ajustes con la asesoría de profesional de la ARL COLMENA y fue radicado en la secretaria general del IBAL SA ESP OFICIAL, para su Visto Bueno y ser firmado por parte del Representante Legal de la Empresa, para lo cual a la fecha no se ha podido radicar en la Secretaria de Transito.

### Identificación De Peligros, Evaluación y Valoración Del Riesgos

Teniendo en cuenta el plan de acción de la auditoria externa realizada en el mes de diciembre de 2017, se ha venido actualizando la matriz de peligros, evaluación y valoración de los riesgos del proceso donde se presenta el incidente y/o accidente de trabajo. Adicional se ha actualizado en las áreas donde se han realizado visitas de inspección.



## DIMENSION 2: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION

### Planes, Programas y Proyectos

Con corte a diciembre de 2017, la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. Oficial, realizo seguimiento al Plan de Desarrollo Municipal, 2016- 2019, por “Ibagué con todo el corazón” a través del Plan Indicativo; evaluando el cumplimiento de las metas físicas y los recursos, determinados en los programas “Agua Potable con calidad y Continuidad y cobertura para todos” e “Ibagué, con saneamiento básico para toda la ciudad”, que la empresa ejecuto.

La medición del avance y el cumplimiento al Plan de desarrollo se materializa a través del monitoreo a los indicadores del Plan Indicativo - instrumento que permite resumir, organizar anualmente las metas esperadas

En el Plan Indicativo, precisaron la Meta Producto y los resultados a ejecutar la empresa en la vigencia de 2017, realizaron la medición de la eficacia con el indicador “Cumplimiento de Programas Agua Potable y Saneamiento Básico, el cual reflejo un rango bueno

### Cumplimiento del Plan de Desarrollo Físico

Metas Físicas 2017				Observaciones
Programa	Meta Producto	Programada	Ejecutada	
<b>Agua Potable con calidad y Continuidad y cobertura para todos</b>	Suministrar agua potable a 16 acueductos comunitarios por parte del IBAL	0	0	No fue programada a ejecutar en la vigencia de 2017
	Implementar 1 plan integral de apoyo técnico a acueducto comunitarios	1	100%	Dan cumplimiento a través de: Convenio 1352 1985, Contrato 2021 Convenio 1548 de 8/8/2017, Colinas 1, 2 y Acua boquerón
	Formular 1 plan maestro de acueducto	0	0	No fue programada a ejecutar en la vigencia de 2017
	Construir la bocatoma y línea de aducción de la quebrada Cay	1	100%	Dan cumplimiento a través de Contrato Fiducia Bogotá y aportes de Municipio
	Ejecutar la fase I y II de la obra construcción del acueducto complementario	1	50%	Dan cumplimiento a través de Convenio Findeter, contratos fiducia



	Implementar 7 sistemas para optimizar el sistema actual de acueducto (Macro medición, telemetría, catastro de redes y usuarios, sectorización, válvulas de control hidráulico y altitud, centros de control y plantas de tratamiento)	2	100%	Dan cumplimiento a través de, Contrato no. 082 de 2016 y aportes del Departamento Contrato no. 091 de 2016
<b>Ibagué, con saneamiento básico para toda la ciudad</b>	Formular 1 plan maestro de alcantarillado	1	0	No fue programada a ejecutar en la vigencia de 2017
	Reponer el 6% de las redes de alcantarillado del IBAL	53.0%	100%	Dan cumplimiento a través de certificación de enero 30 de 2018, el Líder de Gestión de Alcantarillado, que, entre los meses de enero a diciembre de 2017, ejecutaron obras con los contratos, 083 de agosto de 2016, 0019 de febrero de 2017, 075 de junio de 2017, y 037 de 2017 y 089 de Julio de 2017, ejecutados en un 100%, reposición red de alcantarillado
	Construir 5 colectores de aguas residuales	1	100%	Dan cumplimiento a través de Convenio Municipio y Contrato no. 1444 de 29/09/2016 El Director de Planeación en Calidad de Supervisor – Director de Planeación (e), certifica que el Proyecto "Construcción Colector el Sillón Calle 28 hasta la calle 32 con Cra 2. IBAGUE TOLIMA Centro Oriente es del 100%
	Construir 2 plantas de reuso de aguas residuales	0	0	No fue programada a ejecutar en la vigencia de 2017

Fuente: Reporte Pan Indicativo Vigencia 2017



Se verificaron los registros de las metas producto que fueron programas y ejecutadas con cargo al programa “Agua Potable con calidad y Continuidad y cobertura para todos”, de las seis (6) meta producto que determina el Plan de Desarrollo Municipal 2016-2019, el IBAL, durante la vigencia de 2017, programa (5) metas de las cuales de acuerdo con los registros verificados ejecuto cuatro (4), como se puede evidenciar en el cuadro resumen y la gráfica. Respecto al programa “Ibagué, con saneamiento básico para toda la ciudad”, tiene determinado cuatro (4) metas producto, de las tres (3) que proyecto ejecutar durante la vigencia de 2017, dieron cumplimiento a dos (2), incumplieron con la de “Formular 1 plan maestro de alcantarillado”.

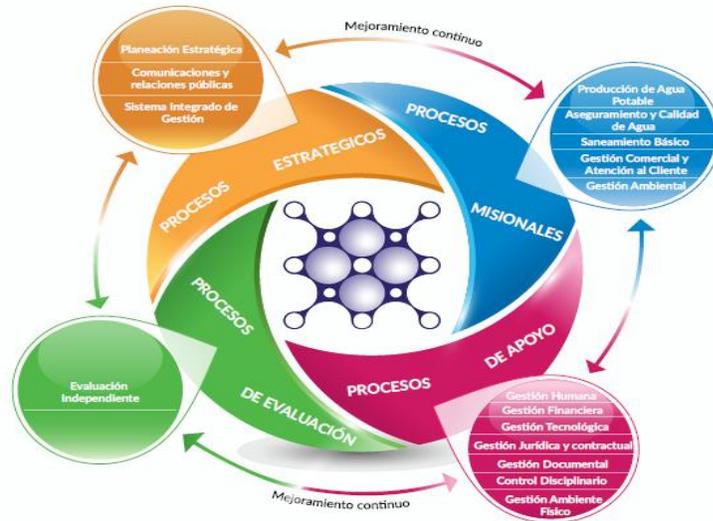
- La Empresa implemento el Plan Institucional de Gestión Ambiental – PIGA, como instrumento de planeación Ambiental en el que se concertan programas de gestión partiendo del análisis de la situación ambiental, a partir de dicho análisis se concretan proyectos y acciones para dar cumplimiento a la normativa ambiental y requisitos de la ISO 14001.
- La empresa implemento los programas que se relacionan a continuación, para controlar y reducir los impactos ambientales:

1. Programa de Ahorro y Uso Eficiente de la Energía eléctrica
2. Programa de Ahorro y Uso Eficiente del Agua
3. Implementación de Prácticas Sostenibles
4. Consumo sostenible/cero papel
5. Gestión Integral de Residuos

### **Modelo Operación Por procesos**

Se actualizo el Direccionamiento estratégico (Misión, Visión, Política del Sistema Integrado de Gestión, Política del Sistema de Gestión Ambiental, Política del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y Mapa de procesos) de la empresa mediante Resolución 0495 de julio 25 de 2017.

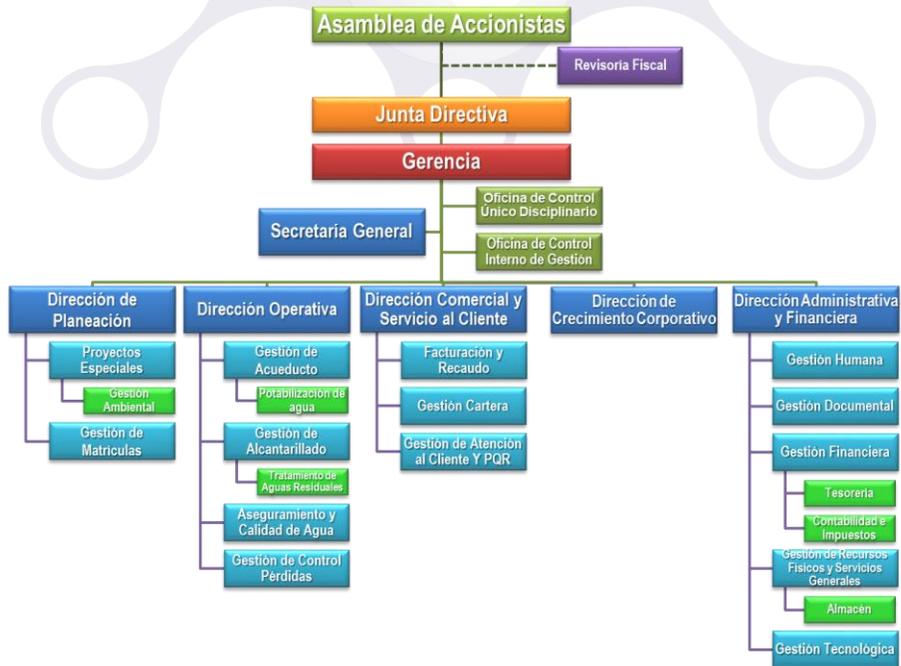
## MAPA DE PROCESOS IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL



### Estructura Organizacional

- La empresa mediante Acuerdo 003 de octubre de 2017 de junta Directiva, modificó y estableció la estructura orgánica de la empresa; y facultó al Gerente General para crear y organizar, con carácter permanente o transitorio, los grupos internos de trabajo que sean necesarios dentro de la planta de personal aprobada por la estructura organizacional.
- Mediante Resolución 0727 de octubre 05 de 2017 se establecen los grupos y sub grupos internos de trabajo y en la Resolución 0726 de octubre 05 de 2017 actualiza, modifica, ajusta y establece el Manual de funciones y competencias laborales de los cargos que hacen parte de la planta de personal.

### Estructura organizacional 2017





## Políticas de Operación

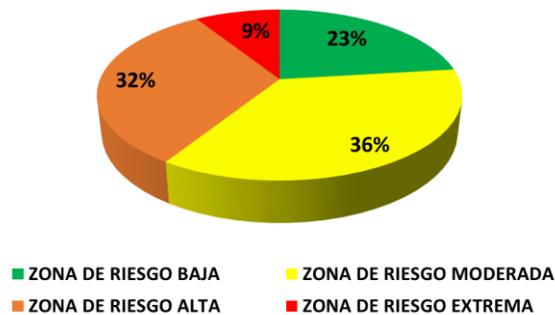
- Política de Responsabilidad Social Empresarial Código: PE-O-004, fecha vigencia: 2017-09-14.
- Manual de políticas y procedimientos de selección, riesgos, promoción, reubicación y regulación de las situaciones administrativas y/o laborales, legales o extralegales, de los trabajadores oficiales al servicio del IBAL SA ESP OFICIAL. Código: GH-P-001.
- La política de Gestión Documental del IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL.
- Política para la Administración del Riesgo
- Política del Sistema Integrado de Gestión – SIG
- Política Ambiental
- Política de Seguridad y Salud en el Trabajo

## Administración del Riesgo

Para la vigencia 2017, en el marco de las jornadas de trabajo del Comité del SIG, se identificaron, analizaron y priorizaron los riesgos por cada uno de los procesos, definiendo las acciones de mitigación o los respectivos planes de mejoramiento.

Como resultado de esta actividad, se solicitó a los líderes de procesos, la revisión y actualización de la matriz DOFA y el Mapa de Riesgos, realizando seguimiento a las acciones establecidas. Los líderes de proceso periódicamente deben revisar los riesgos que puedan afectar o impedir el logro de los objetivos Institucionales, las acciones y actividades de mitigación de los mismos y mediante el ejercicio de auditorías internas, se efectúa una evaluación y seguimiento a las acciones de mitigación y la eficacia de las mismas.

**RIESGOS DE GESTIÓN DE LOS PROCESOS**





### DIMENSION 3: GESTIÓN CON VALORES Y RESULTADOS

● **Gestión de Gobierno en Línea:**

Como resultado de la evaluación a la ejecución de la actividad denominada “Gestión de Gobierno en Línea”, se indagó acerca de los registros de la implementación de las Políticas Gobierno en Línea y la de Anti trámites, para la primera aplicando los requerimientos del Decreto de Gobierno en Línea. Informaron que el IBAL, a lo que informaron que existe un Plan de Acción de Gobierno en Línea en la vigencia de 2016, en el que detallan las fases: Información en línea. Interacción en línea. Transacción en línea. Transformación en línea y Democracia en línea; con cronograma de cumplimiento 31/12/2016.

El proceso, creó el Comité de Gobierno en Línea y Anti trámites; mediante la resolución 050 de 21/01/2016; la cual según: citación de 15/08//2017 y acta de asistencia de reunión el 24/08/2017. Modificaron los literales, F y G. Sin embargo, el Comité, no cumple con lo estipulado en el artículo 6; en cuanto estipula que por lo menos una vez al mes debe reunirse.

El proceso ha inscrito en la Plataforma SUIT; Trámites y otros Procedimientos Administrativos - OPAS: 77%, de acuerdo con el Formato Reportes Racionalización de 24/05/2016.

● **Plan Anticorrupción y Atención Al Ciudadano:** Se realizó seguimiento con corte 29 de diciembre de 2017, con los responsables la ejecución de las actividades propuestas; en los componentes: I. Gestión del Riesgo de Corrupción-Mapa de Riesgos de Corrupción. II: Racionalización de Trámites. III: Rendición de Cuentas. IV: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano. V: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información. VI. iniciáticas Adicionales, obteniendo el siguiente resultado:

Componentes	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	Actividades Ejecutadas/parcial	Nivel de Cumplimiento
I. Gestión del Riesgo de Corrupción-Mapa de Riesgos de Corrupción	10	10	-	100%
II: Racionalización de Trámites	9	8	1	89%
III: Rendición de Cuentas	6	4	2	67%
IV: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	22	20	2	91%



V: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información	11	11	-	100%
VI. Iniciáticas Adicionales	3	3	-	100
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>56</b>	<b>5</b>	<b>92%</b>

Fuente: Resolución 214 de 2016

En relación con los resultados finales del seguimiento a las sesenta y una (61) actividades programadas dentro del plan anticorrupción y atención al ciudadano 2017, cuyo resultado en el total de los seis (6) componentes es del 92%, por la ejecución de cincuenta y seis (56) actividades; y el 8% por las cinco (5) actividades parciales.

En relación con el Mapa de Riesgos, por procesos; estructurado como anexo en la Resolución 061 de enero 31 de 2017:

Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	Actividades Ejecutadas/parcial	Nivel de Cumplimiento
20	18	2	90%

De las veinte (20) actividades ejecutaron totalmente diez y ocho (18) y de manera parcial dos (2), para un nivel de cumplimiento del 90%.

● **Responsabilidad Social:**

- **Implementación de la Política Social de La Empresa**

Se verifico que la “Política de Responsabilidad Social Empresarial” Código: PE-O-004, fecha vigencia: 2017-09-14, el proceso la ejecuto durante la vigencia de 2017, a través del Programa “Socialmente Más Responsable” con las sub actividades que fueron verificadas de manera documental, tales como:

1. Ibal Social: Se evidenciaron los registros de la ejecución de la actividad con la comunidad.
2. Ibal Educa: entrega Kit escolares, en las veredas de Cay y Chembe, conforme a los registros fotográficos evidenciados.
3. En línea con los Vocales de Control: la auditada, informo que a través de la línea de WhatsApp; el IBAL, tiene creado un grupo conformado por los Vocales de Control de Ibagué, para recepcionar. solicitudes que se presentan en la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.



4. Rendición de Cuentas: El Ibal, mediante la Estrategia Rendición de Cuentas 2017, la desarrollo creando mecanismos, espacios y medios con la comunidad, al rendir el informe de gestión y la proyección de la empresa, en el mes de diciembre de 2017; de acuerdo a los registros evidenciados tales como: presentación de preguntas, encuestas, asistencia de Rendición de Cuentas, entre otros.
5. Socialización de Proyectos: en cumplimiento a este compromiso el Ibal socializo la obra Colector “El Sillón”, entre otras.
6. Encuentros Ciudadanos en Conjunto con la Administración Municipal: el Ibal en asocio con la Alcaldía Municipal de Ibagué, contribuyo a los encuentros con la comunidad, con la recepción de los requerimientos relacionados con el servicio de acueducto y alcantarillado en el que se tiene cobertura; efectuando acciones de manera efectiva

No obstante, es de mencionar que la “Política de Responsabilidad Social Empresarial”, para la vigencia de 2018, debe ser revisada, ajustada y documentada e implementarla, adoptarla mediante acto administrativo

#### **DIMENSION 4: EVALUACION DE RESULTADOS**

##### **Autoevaluación institucional:**

Revisión por la Dirección, El 28 de noviembre de 2017 se realizó la Revisión por la Dirección del Sistema Integrado de Gestión de la entidad, donde se tuvieron en cuenta los siguientes aspectos:

1. Revisión Del Direccionamiento Estratégico
2. Estado De Las Acciones De Las Revisiones Por La Dirección Previas
3. Los Cambios En Las Cuestiones Externas E Internas Que Sean Pertinentes Para El Sistema
4. La Información Sobre El Desempeño Y Eficacia Del Sistema, Incluidas Las Tendencias Relativas A:
  - a. La Satisfacción Del Cliente Y La Retroalimentación De Las Partes Pertinentes
  - b. Grado En El Que Se Han Logrado Los Objetivos De Calidad
  - c. Desempeño De Los Procesos Y Conformidad De Los Productos Y Servicios
  - d. Las No Conformidades Y Las Acciones Correctivas
  - e. Los Resultados De Seguimiento Y Medición
  - f. Los Resultados De Las Auditorias
  - g. El Desempeño De Los Proveedores Externos
5. La Adecuación De Los Recursos



## 6. La Eficacia De Las Acciones Para Abordar Riesgos Y Oportunidades

## 7. Cambios Que Podrían Afectar El Sistema

Las Oportunidades De Mejora

### Indicadores de Gestión

- Se realizó el seguimiento con corte a noviembre 28 de 2017 en la Revisión por la Dirección, del cumplimiento de los indicadores asociados con los nueve (9) objetivos del Sistema Integrado de Gestión (según lo establecido en la matriz de alineación del Direccionamiento estratégico).
- Los líderes de cada proceso reportan la medición de los indicadores de acuerdo a la periodicidad para su seguimiento en los comités directivos.

### DIMENSION 5: INFORMACION Y COMUNICACIÓN

La oficina de Comunicaciones de la empresa utiliza diferentes canales de comunicación a través de los cuales mantiene 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.
- 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.
- 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.
- Las dependencias cuentan con correos institucionales y los funcionarios con el spark, que son herramientas que facilitan la comunicación interna.

#### ● Ventanilla Única:

La Empresa cuenta con una ventanilla única, mediante la cual se radican todos los documentos de entrada, 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.



### ● **Política de Gestión Documental**

La política de Gestión Documental del IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL está conformada por el Programa de Gestión Documental PGD, los procedimientos de Gestión documental, las Tablas de Retención Documental y los demás lineamientos relacionados en circulares y guías establecidos por la entidad en torno a la Gestión Documental.

## **DIMENSION 6: GESTION DE CONOCIMIENTO Y LA INNOVACION**

- La Empresa cuenta con el Procedimiento Gestión del Conocimiento Código: SG-P-014, el cual establece la metodología para garantizar el mantenimiento y continuidad del conocimiento necesario para lograr el éxito en la operación de los procesos de la Entidad y del Sistema Integrado de Gestión.

## **DIMENSION 7: CONTROL INTERNO**

● Se dio cumplimiento a la ejecución del Programa anual de auditorías, los auditores adscritos a la oficina de Control Interno efectuaron las auditorías programadas para el periodo de Noviembre de 2017 a Febrero de 2018, a los diferentes procesos de la empresa, como resultado de estas auditorías se han dado recomendaciones, se han definido observaciones y hallazgos, con el fin de que los líderes de los procesos establezcan planes de acción que contribuyan a la mejora continua de los procesos.

● Se aprobó el Plan Anual de Auditorías Vigencia 2018 por parte del Comité Coordinador de Control Interno.

● Se socializó a los integrantes del Comité Coordinador de Control Interno el Estatuto de auditoría interna de gestión Código: SG-O-002, Código de ética de Auditores internos de gestión Código: EI-O-001 y Registro: Certificación de responsabilidad del auditado Código: EI-R-009.

● 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.

● En la actualidad la empresa cuenta con dos (2) Planes de Mejoramiento vigentes suscritos con la Contraloría Municipal: Plan de Mejoramiento Auditoría Regular Vigencia 2016 y Plan de Mejoramiento Gestión Comercial 2015, a los cuales se les realiza seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno y se envía el respectivo informe a la Gerencia.

### **Recomendaciones:**

- Realizar seguimiento a la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, el cual debe estar liderado por la Dirección de Planeación.

- La Dirección de Planeación debe aplicar las herramientas establecidas por la Función Pública para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.



- Establecer un plan de trabajo para dar cumplimiento a la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.
- 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.

**ORIGINAL FIRMADO**

**OSCAR EDUARDO CASTRO MORERA**  
Jefe Oficina Control Interno de Gestión