




**INFORME  
PORMENORIZADO 2017**

# **INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DE CONTROL INTERNO**




**AGOSTO 2017**  
**AGUAS DEL PÁRAMO DE SONIÓN S.A.S E.S.P**



	<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 2 de 21</p>

## Contenido

1.	módulo planeación y gestión.....	3
1.1.	Componente de talento humano.....	3
1.1.1.	Acuerdos, compromisos y protocolos .....	3
1.1.2.	Desarrollo del talento humano .....	3
1.2.	Componente Direccionamiento estratégico .....	5
1.2.1.	Planes, programas y proyectos .....	5
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 .....	17
2.3.1.	Planes de mejoramiento.....	17
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 SONSON S.A.S. E.S.P.</p>	Informe pormenorizado del estado de control interno
	<p>Versión : 01 Fecha: Agosto de 2016 Página 3 de 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 2017.

## 1. MÓDULO PLANEACIÓN Y GESTIÓN

### 1.1. Componente de talento humano

#### 1.1.1. Acuerdos, compromisos y protocolos

El día 13 de febrero se realiza jornada de reinducción institucional, en la cual se socializó con todo el personal de la empresa la plataforma estratégica de la entidad y el código de ética, a través de la firma de un compromiso, los funcionarios se apropian del cumplimiento de cada uno de los acuerdos consignados en este código de ética, dejando registro en acta de reunión GTH Nro. 03 de 2017 y listado de asistencia.


Adicionalmente se utiliza la cartelera de sede administrativa para publicar permanentemente los valores y principios del código de ética institucional, se recomienda utilizar esta misma estrategia de socialización en las demás sedes de la Entidad.

#### 1.1.2. Desarrollo del talento humano

##### **Manual de funciones**

La empresa cuenta con manual de funciones vigente adoptado mediante Resolución N° 143 de 2015, su socialización para cada uno de los cargos administrativos y operativos 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.

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 bases de trabajo se socializaron las temáticas establecidas para esta jornada, en la base "Mis funciones" el personal tuvo la oportunidad de conocer y recordar el manual de funciones para cada uno de los cargos de la

	<p>AGUAS DEL PÁRAMO DE SONSÓN S.A.S. E.S.P.</p>	<p>Informe pormenorizado del estado de control interno</p>
		<p>Versión : 01 Fecha: Agosto de 2016 Página 4 de 21</p>

entidad, la inducción del personal nuevo se realiza al momento de su ingreso, dejando registro en sus hojas de vida de los temas socializados.

### **Plan anual de formación y capacitación**

Se realizó la actualización del plan institucional de capacitación PIC 2017, teniendo en cuenta la ejecución del cronograma de capacitaciones durante el año 2016, en el cual se realizaron algunas que no se tenían contempladas y así mismo muchas de las capacitaciones que fueron incluidas no se desarrollaron; no se efectuó encuesta para la identificación de necesidades de capacitación, puesto que los temas fueron formulados con base a las capacitaciones no realizadas del PIC 2016.

Para el mes de agosto se han ejecutado 13 de las 30 capacitaciones programadas en el cronograma del plan institucional de capacitaciones PIC – 2017, es decir que el indicador de ejecución de este cronograma es del 43%, se recomienda solicitar listado de asistencia o certificación cuando se trate de capacitaciones externas, ya que de algunas no se cuenta con soporte de asistencia.


### **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; el año 2017 se realizó jornada de reinducción con todo el personal administrativo y operativo el día 13 de febrero, la inducción del personal nuevo se realiza conforme su ingreso.

Con el fin de mejorar el registro de las actividades de inducción realizadas con el personal nuevo se elaboró el formato *F-GTH-031 Acta de asistencia inducción y entrenamiento*, la cual reposa en la hoja de vida de cada uno de los nuevos funcionarios.

### **Programa de Bienestar Social**

Para el año 2017 se realizó actualización del programa de bienestar social, con el fin de documentar algunos subprogramas que se vienen realizando pero no se encontraban documentados, 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 5 de 21</p>

## Plan de incentivos

El plan de incentivos fue actualizado para el año 2017 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, sin embargo se encuentra pendiente su adopción mediante acto administrativo.

## Sistema de evaluación de desempeño

La evaluación de desempeño laboral del personal administrativo y operativo de la empresa, se realizó durante los meses de mayo y junio de acuerdo a lo establecido en el formato *F-GTH-008 Evaluación del desempeño*, se encuentra pendiente realizar seguimiento en el mes de noviembre a compromisos de mejoramiento pactados con algunos funcionarios.


### 1.2. Componente Direccionamiento estratégico

#### 1.2.1. 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 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 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.

La evaluación de los planes de acción correspondiente al primer semestre de 2017 se realizó el 19 de julio, dejando registro en acta de comité técnica Nro. 012, adicionalmente cada uno de los planes de acción cuenta con indicador de cumplimiento a través del cual se realiza un seguimiento permanente.

### **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.

### **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, 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.



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

Informe pormenorizado del  
estado de control interno

Versión : 01  
Fecha: Agosto de 2016  
Página 7 de 21



## 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 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 empresarial
- Plan de manejo ambiental
- Plan de comunicación y publicidad

### 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


 <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>

- Programas de capacitación en atención al cliente
- 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

#### Proyectos

- Estudios y diseños del plan maestro de alcantarillado
- Adquisición de macromedidores para la planta de tratamiento de agua potable
- Mantenimiento redes de alcantarillado con carro VACTOR
- Reposición de redes de acueducto y alcantarillado en calle 9 entre 7 y 8
- Aplicación de las nuevas metodologías tarifarias, según resoluciones CRA 688 de 2014 y 720 de 2015 para el área urbana
- Encuesta de satisfacción al usuario
- Actualización de estudios de costos y tarifas del Magdalena Medio Sonsoneño.
- Actualización, publicación y promoción del Contrato de Condiciones Uniformes
- Caracterización de residuos sólidos en el área urbana
- Adecuación del relleno sanitario San Miguel, para inicio de su operación
- Implementación sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo



 <b>AGUAS DEL PÁRAMO DE SONSON</b> S.A.S. E.S.P.	Informe pormenorizado del estado de control interno
	Versión : 01 Fecha: Agosto de 2016 Página 9 de 21

## 1.2.2. Modelo de operación por procesos

### Mapa de procesos

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




### Divulgación de los procedimientos

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

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.

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

## **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.

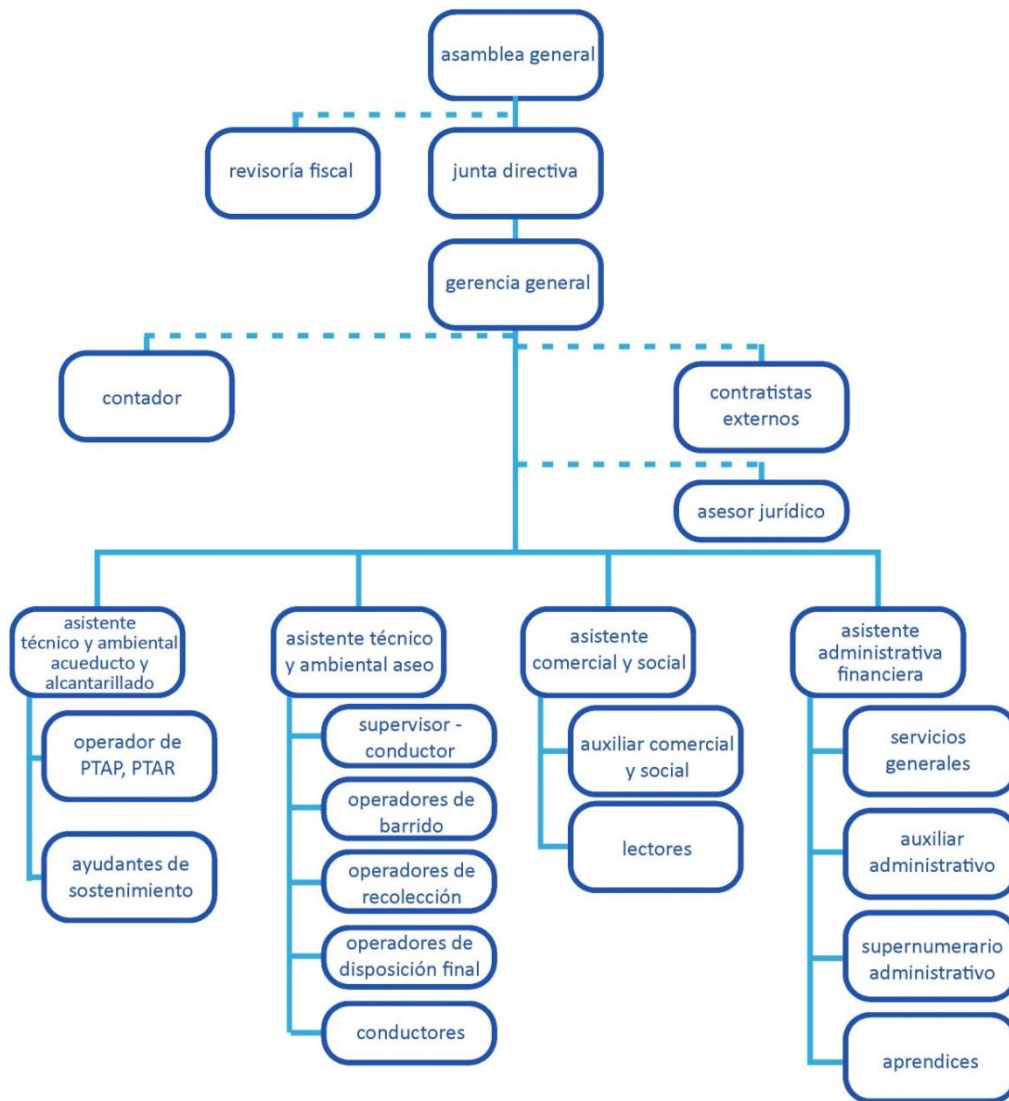
La medición de la satisfacción de los usuarios se realiza anualmente, se tienen procesos establecidos con la metodología mediante la cual se permite conocer el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios prestados por la empresa, en la última encuesta, realizada durante los meses de octubre y noviembre de 2016, logró concluirse que el 99.4% de la población encuestada en el área urbana y el 93.3% en el corregimiento La Danta, se encuentra satisfecha con la gestión y servicios prestados por la empresa, resultado que supera las metas establecidas; para este año se tiene programada la ejecución de la encuesta de satisfacción en el mes de octubre.




### 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.

#### Estructura Organizacional



	<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

La empresa cuenta con manual de funciones vigente adoptado mediante Resolución N° 143 de 2015, su socialización para cada uno de los cargos administrativos y operativos 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. Como registro de socialización para el año 2017, se cuenta con acta de reunión N° 3 del 13 de febrero.

### 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.


En auditoría interna desarrollada durante agosto del presente año se realiza recomendación a la Gerencia y Asistentes de Áreas de diligenciar oportunamente los indicadores de acuerdo a la periodicidad establecida.

#### **Seguimiento de los indicadores**

Los líderes de cada área diligencian y realizan seguimiento a los indicadores según la periodicidad establecida en los planes de acción. El acompañamiento y la evaluación a estos indicadores, se realiza a través del comité de calidad.

#### **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

 <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>

de las metas establecidas, analizando las situaciones específicas que afectan el comportamiento de los indicadores.

### 1.2.5. Políticas de operación

#### **Establecimiento y divulgación de las políticas de operación**

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

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

#### **Manual de operaciones o su equivalente adoptado y divulgado**


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

## 1.3. Componente de Administración del Riesgo

### 1.3.1. Política de administración del riesgo

#### **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”.

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 de grupos de trabajo con cada una de las áreas dejando registro mediante acta de reunión y listado de asistencia.

A la fecha se encuentra pendiente realizar la actualización del mapa riesgos, correspondiente al primer semestre de 2017, de los procesos de apoyo y estratégicos.


#### 1.3.2. Identificación de riesgos

#### **Identificación de los factores internos y externos de riesgo**

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

#### **Riesgos identificados por procesos**

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

 <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 expuesta la entidad, al igual que una mejor comprensión del mapa de riesgos.

## **2. MÓDULO CONTROL DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO**

### 2.1. Componente de Autoevaluación Institucional


#### 2.1.1. Autoevaluación del Control y Gestión

#### **Sensibilización a los servidores sobre la cultura de la autoevaluación**

En los comités de 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.

 <b>AGUAS DEL PÁRAMO DE SONSON</b> S.A.S. E.S.P.	Informe pormenorizado del estado de control interno
	Versión : 01 Fecha: Agosto de 2016 Página 16 de 21

Para el año 2017 se encuentra programado realizar la autoevaluación institucional durante el mes de octubre, es necesario que cada una de las áreas elabore planes de mejoramiento de acuerdo a los resultados obtenidos en esta autoevaluación.

## 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 2017 y aprobado por el Representante de la Alta Dirección y el comité MECI, dejando registro mediante Acta de comité de reunión Nro. 1 del 12 de marzo de 2017; con el fin de dar seguimiento al sistema de control interno, verificar su gestión y el cumplimiento de los programas y procedimientos establecidos.

Durante el mes de agosto se ejecutó auditoria a los procesos estratégicos, misionales y de apoyo de la entidad, obteniendo los siguientes resultados:

Proceso	Promedio	Porcentaje	Numero de criterios	C	NC	O
Cumplimiento	2.7	53%	3	0	2	1
Gestión Estratégica Gerencial	3.9	78%	11	6	3	2
Gestión del Talento Humano	4.2	84%	9	5	1	3
Gestión financiera	4.0	80%	9	4	2	3
Gestión Administrativa	4.2	84%	10	5	1	4
Gestión Comercial	4.3	86%	25	17	4	4
Atención al cliente	4.7	95%	23	17	0	6
Educ, prom. social y comunic.	5.0	100%	11	11	0	0
Gestión Integral de Ac. y alc.	4.3	87%	9	6	1	2
Gestión Integral de aseo	3.4	68%	8	3	3	2
<b>Total % cumplimiento de criterios</b>	4.1	81%	118	74	17	27
<b>C: Conformidad NC: No Conformidad O: Observación</b>						



 <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 17 de 21</p>

## Informe Ejecutivo Anual de Control Interno

No aplica para esta vigencia.

### 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 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

 <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>

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

#### 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

 <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>

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 Sonsonesas como apoyo a la estrategia de rendición de cuentas.

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

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

### **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.

 <p>AGUAS DEL PÁRAMO DE SONSON S.A.S. E.S.P.</p>	Informe pormenorizado del estado de control interno
	<p>Versión : 01 Fecha: Agosto de 2016 Página 20 de 21</p>

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.

### **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



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

- Buzón de sugerencias
- Link "Contáctenos" en Página Web
- Correo electrónico
- Línea telefónica

Sandra Paola Galvis Betancur  
Contratista MECL.