



AGUAS DEL NORTE ANTIOQUEÑO S.A. E.S.P
NIT. 900.232.836-0
Unidad de Talento Humano, Planeación y Control Interno

INFORME CUATRIMESTRAL DE CONTROL INTERNO AGUAS DEL NORTE ANTIOQUEÑO S.A E.SP

PERÍODO: JULIO 2017 A OCTUBRE 2017.

Este informe Pormenorizado se fundamenta en la Ley 1474 de 2011 - artículo No. 9, se elabora a partir del seguimiento a la gestión institucional durante el periodo JULIO 2016 – OCTUBRE de 2017, siguiendo la estructura del Modelo Estándar de Control Interno MECI – Decreto 943 de mayo 21 de 2014, de igual manera el artículo 5 de la Ley 87 de 1993 mediante decreto 1599 de Mayo 20 de 2005 el MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO para el Estado Colombiano MECI- 1000-2005., el cual tiene como propósito aportar a la mejora permanente de la ESP, especialmente con las recomendaciones, sobre los aspectos a mejorar.

Módulo	Componente	Elemento	Eje Transversal
1. MÓDULO DE CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	1.1 COMPONENTE DE TALENTO HUMANO	1.1.1 Acuerdos, compromisos o Protocolos éticos	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
		1.1.2 Desarrollo del Talento Humano	
	1.2 COMPONENTE DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	1.2.1 Planes, programas y proyectos	
		1.2.2 Modelo de Operación por procesos	
		1.2.3 Estructura organizacional	
		1.2.4 Indicadores de Gestión	
		1.2.5 Políticas de operación	
	1.3 COMPONENTE DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	1.3.1 Política de Administración del Riesgo	
		1.3.2 Identificación del Riesgo	
		1.3.3 Análisis y valoración del Riesgo	
2. MÓDULO DE EVALUACIÓN	2.1 COMPONENTE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	2.1.1 Autoevaluación del Control y Gestión	
	2.2 COMPONENTE AUDITORÍA INTERNA	2.2.1 Auditoría Interna	
	2.3 COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO	2.3.1 Plan de Mejoramiento	

1.1 COMPONENTE TALENTO HUMANO

Acuerdos, Compromisos y Protocolos Éticos. Los principios y valores institucionales de la AGUAS DEL NORTE ANTIOQUEÑO S.A ESP, se encuentran en el Código de ética, adoptado por la Organización, en este documento invita a los servidores a utilizarlo como herramienta de gestión para mantener y afianzar las políticas, el estilo de dirección, en un ambiente mutuo de respeto e integración que propicie la confianza interna y fortalezca la cultura Organizacional.

“Comprometidos con el medio ambiente”

Calle 20 # 20-03, 5º Piso – Palacio Municipal – Yarumal – Antioquia – Colombia
Tel: 853 68 68 – Línea de atención al usuario (24 horas): 853 61 36 - Fax: 853 91 45
Email: aguadelnortean@gmail.com Web: aguasdelnorte.yarumal.gov.co



AGUAS DEL NORTE ANTIOQUEÑO S.A. E.S.P
NIT. 900.232.836-0
Unidad de Talento Humano, Planeación y Control Interno

VALORES.

Los valores son creencias inspiradoras que establecen el estilo o la forma de lograr los objetivos de la Sociedad, por lo tanto, se convierten en un factor crítico de éxito y de competitividad para cualquier organización. En este sentido, los valores van más allá de las puras convicciones individuales, hay que construirlos colectivamente con responsabilidad y compromiso para que puedan desplegar su efecto guía hacia el cumplimiento de la Misión y la Visión.

ETICA, EQUIDAD, RESPETO, LEALTAD, COMPROMISO, PUNTUALIDAD TRANSPARENCIA, RESPONSABILIDAD, PROFESIONALISMO, SOLIDARIDAD.

Desarrollo del Talento Humano Los grandes temas operativos de Talento Humano, son: gestión del ciclo de vida del talento humano y la administración estratégica del talento humano, los cuales se gestionan mediante actividades relacionadas con:

1. La vinculación, permanencia y desvinculación del personal de la Entidad, acorde con la normatividad vigente y procedimientos establecidos.
2. Formulación de los planes de capacitación y de bienestar e incentivos, y el desarrollo de estos planes.
3. La gestión de evaluación del desempeño y análisis de resultados que se encuentra en proceso por la organización.
4. La formulación y desarrollo del programa de seguridad y salud en el trabajo, enfocados con la nueva normatividad, la 1072, con una matriz de riesgos ya definida y procesos muy adelantados con lo referente a dicho tema, de igual manera se tienen los Planes de Emergencia, Plan Estratégico de Seguridad Vial, Planes de Vigilancia Epidemiológica y Salud De los Colaboradores.

En este sentido algunos ejemplos de la gestión de este proceso, en el periodo evaluado, son:

- Capacitaciones realizadas a personal
- Integración de fin de año
- Tardes deportivas y culturales
- Cierre de gestión
- Apoyo a campañas

1.2 COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Planes, programas y proyectos durante el periodo evaluado, los procesos institucionales y áreas, reportan la continuidad y avance en su gestión, mediante el

“Comprometidos con el medio ambiente”

Calle 20 # 20-03, 5º Piso – Palacio Municipal – Yarumal – Antioquia – Colombia
Tel: 853 68 68 – Línea de atención al usuario (24 horas): 853 61 36 - Fax: 853 91 45
Email: aguadelnortean@gmail.com Web: aguasdelnorte.yarumal.gov.co



AGUAS DEL NORTE ANTIOQUEÑO S.A. E.S.P
NIT. 900.232.836-0
Unidad de Talento Humano, Planeación y Control Interno

desarrollo de planes, programas y proyectos formulados para la presente vigencia. Se cuenta con Plan de acción en este se elabora una presentación resumida de las tareas que deben realizarse en las diferentes áreas, en un plazo de tiempo específico, utilizando unos recursos asignados con el fin de lograr las metas propuestas, se hace publicación en la plataforma de Gestión Transparente de la Contraloría General de Antioquia la cual estuvo en la organización auditando el año 2016 donde encontraron siete (7) hallazgos y ocho (8) tipificaciones las cuales se le hicieron los Planes de Mejora pertinente y las respuesta en el tiempo indicado.

La empresa tiene implementado el mapa de procesos, en él se establecen los procesos de Estratégicos, Misional, de apoyo y de evaluación que conforman el sistema.

La empresa cuenta con los siguientes elementos.

ELEMENTO	PRODUCTOS MÍNIMOS	EVIDENCIA
Acuerdos, Compromisos y Protocolos Éticos	Documento con los principios y valores de la entidad	Código de Ética
	Acto administrativo que adopta el documento con los principios y valores de la entidad	Resolución 042 del 22 de octubre de 2014
	Estrategias de socialización permanente de los principio y valores de la entidad	Acta de Compromiso que cada funcionario firma.
Desarrollo del Talento Humano	Manual de Funciones y Competencias laborales	Manual único de Funciones y competencias
	Acto administrativo que adopta el Manual de Funciones y Competencias Laborales	Resolución 470 del 07 de mayo de 2015.
	Plan Institucional de Formación Y Capacitación (Anual)	Formato del Plan anual de capacitación
	Programa de Inducción y Reinducción	Manual de inducción y Reinducción. Formato de Inducción General. Formato de Inducción específica
	Programa de Bienestar Laboral	Programa de Bienestar Laboral y Plan de Incentivos.
	Planeación	Plan de Gestión y Resultados (2013-2016)
	Acto administrativo que adopta el Plan de Gestión y Resultados	Resolución 020 del 29 de enero de 2014

“Comprometidos con el medio ambiente”

Calle 20 # 20-03, 5º Piso – Palacio Municipal – Yarumal – Antioquia – Colombia
Tel: 853 68 68 – Línea de atención al usuario (24 horas): 853 61 36 - Fax: 853 91 45
Email: aguadelnorteant@gmail.com Web: aguadelnorte.yarumal.gov.co



AGUAS DEL NORTE ANTIOQUEÑO S.A. E.S.P
NIT. 900.232.836-0
Unidad de Talento Humano, Planeación y Control Interno

ELEMENTO	PRODUCTOS MÍNIMOS	EVIDENCIA
Planes Programas y Proyectos	La Misión y la Visión institucionales adoptados y divulgados	La Misión y la Visión hacen parte del PGR por lo tanto en La Resolución 020 se encuentran adaptados y por medio de capacitaciones es divulgado. Se hace entrega a cada funcionario en el Reglamento Interno de Trabajo.
	Objetivos Institucionales	Hacen parte integral del PGR.
	Planes, Programas y Proyectos	Plan de acción Anual de cada Unidad de Gestión.
Modelo de Operación por Procesos	Mapa de Procesos	Mapa de procesos
	Divulgación de los Procedimientos	Por medio de capacitaciones de divulgan los procedimientos
	Proceso de Seguimiento y evaluación que incluya la evaluación de satisfacción del cliente y partes interesadas	Encuesta de satisfacción del usuario
	Caracterización de los procesos elaborados y divulgados a todos los funcionarios de la entidad.	Caracterización de los procesos
	Indicadores por proceso para realizar la medición correspondiente	En el Plan de Gestión y Resultados se encuentran los indicadores de cada proceso.
Estructura Organizacional	Estructura Organizacional de la entidad que facilite la gestión por procesos	Estructura Organizacional aprobada por medio de la Resolución 428 del 29 de abril de 2015
Indicadores de Gestión	Definición de indicadores de eficiencia y efectividad que permiten medir y evaluar el avance de la ejecución de los Planes, Programas y Proyectos	Los indicadores de gestión y resultados para las ESP se encuentran contemplados en la Res CRA 12/95.
		Ficha de indicadores
Políticas de Operación	Establecimiento y divulgación de las políticas de operación	Manual de Políticas de Operación
	Manual de operaciones	Manual de procesos y procedimientos.
Política de administración del Riesgos	Mapa de riesgos institucional y sus políticas	Panorama de riesgos institucional. Panorama del riesgo del servicio de Aseo.

“Comprometidos con el medio ambiente”

Calle 20 # 20-03, 5º Piso – Palacio Municipal – Yarumal – Antioquia – Colombia
Tel: 853 68 68 – Línea de atención al usuario (24 horas): 853 61 36 - Fax: 853 91 45
Email: aguadelnortean@gmail.com Web: aguadelnorte.yarumal.gov.co



AGUAS DEL NORTE ANTIOQUEÑO S.A. E.S.P
NIT. 900.232.836-0
Unidad de Talento Humano, Planeación y Control Interno

ELEMENTO	PRODUCTOS MÍNIMOS	EVIDENCIA
	Definición por parte de la alta Dirección de políticas para el manejo de los riesgos	Resolución 291 del 20 de marzo de 2015.
	Evaluación de Controles existentes	Formato de control de los riesgos áreas.
Autoevaluación del control y Gestión	Informes u otros soportes de informes de autoevaluación realizados	Informes de gestión realizados por cada coordinador, los cuales son enviados a gerencia por correo electrónico. Evaluación cronogramas de cada unidad de gestión.
Auditoria Interna	Procedimiento de Auditoria Interna	Manual de procedimientos de Auditoría Interna
	Programa de Auditorías – Plan de Auditoria	Formato Plan de auditoría
Plan de Mejoramiento	Herramientas de evaluación definidas para la elaboración del Plan de Mejoramiento	Formato Plan de Mejoramiento
	Seguimiento de cumplimiento de las acciones definidas en el plan de mejoramiento	Actas del Comité de Control Interno
Información y Comunicación Interna y Externa	Identificación de las fuentes de información externa	Manual de información Primaria
	Fuentes internas de información	Manual de información Secundaria
	Tablas de Gestión documental de acuerdo con lo previsto en la normatividad.	Programa de Gestión Documental Adoptado mediante la Resolución 020 del 29 de enero de 2014.
		Tablas de Retención documental. Adoptadas mediante la Resolución 028ª del 05 de Junio de 2014 y Modificadas en la Resolución 488 del 11 de Mayo de 2015.
Política de Comunicaciones	Manual de Comunicación Pública	
Sistemas de Información y Comunicación	Manejo Organizado y sistematizado de la Correspondencia	Manual de información. Formato Planilla de correspondencia enviada. Formato de planilla de correspondencia recibida.
	Mecanismos de consulta para obtener información sobre	Punto de Atención al usuario
		Página web en el link Aguas/trámites.

“Comprometidos con el medio ambiente”

Calle 20 # 20-03, 5º Piso – Palacio Municipal – Yarumal – Antioquia – Colombia
Tel: 853 68 68 – Línea de atención al usuario (24 horas): 853 61 36 - Fax: 853 91 45
Email: aguadelnortean@gmail.com Web: aguadelnorte.yarumal.gov.co



AGUAS DEL NORTE ANTIOQUEÑO S.A. E.S.P
NIT. 900.232.836-0
Unidad de Talento Humano, Planeación y Control Interno

ELEMENTO	PRODUCTOS MÍNIMOS	EVIDENCIA
	necesidades y prioridades en la prestación del Servicio	http://www.yarumal.gov.co/aguas/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=44&Itemid=65
	Medios de acceso a la información con que cuenta la entidad.	Página web http://www.yarumal.gov.co/aguas Fanpage: Aguas del Norte Antioqueño. Buzón de sugerencias.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La empresa cuenta con una Estructura Organizacional definida. Manual de Funciones, requisitos y competencias: Actualmente se cuenta con el Manual de funciones.

INDICADORES DE GESTIÓN

Pese a que se tienen definido indicadores de gestión por proceso, se está trabajando con los Coordinadores y responsables de procesos para revisar, interpretar y ajustar el estado de los indicadores, esto permitirá mejorar la toma de decisiones, garantizando el monitoreo de procesos y por ende la mejora del Sistema

1.3 COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

La entidad tiene identificado sus riesgos por cada uno de sus procesos, cuenta con un procedimiento para la administración de riesgos, se tiene establecido el Plan anticorrupción y de Atención al ciudadano, de esta forma se evalúan las acciones pertinentes para evitar la ocurrencia de los riesgos

• COMPONENTES

- **Auditoria Interna:** Según el Sistema se tiene definido proceso de Auditoria interna el cual tiene como objetivo la verificación de los procesos para establecer la conformidad en relación con los requisitos contractuales legales y lo estipulado dentro del Sistema de

“Comprometidos con el medio ambiente”

Calle 20 # 20-03, 5º Piso – Palacio Municipal – Yarumal – Antioquia – Colombia
Tel: 853 68 68 – Línea de atención al usuario (24 horas): 853 61 36 - Fax: 853 91 45
Email: aguadelnortean@gmail.com Web: aguasdelnorte.yarumal.gov.co



AGUAS DEL NORTE ANTIOQUEÑO S.A. E.S.P
NIT. 900.232.836-0
Unidad de Talento Humano, Planeación y Control Interno

Gestión Integral. Se hace reuniones semanales de control interno, se realiza por parte de la alta dirección para determinar la madurez del Modelo Estándar de Control Interno.

- **Planes de Mejoramiento:** Se realizan Planes de mejoramiento acorde a las necesidades de entes de control y/o necesidades específicas. Para el 2018 se realizará Plan de mejoramiento institucional que permita registrar el estado de cada una de las acciones de mejora en la entidad


TRANSVERSAL: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Vincula a la entidad con su entorno, facilita la ejecución de sus operaciones internas y la participación directa del usuario, teniendo en cuenta la importancia de la información y el acercamiento de forma asertiva que debemos tener con la comunidad tanto interna como externa, la Organización contrato con la emisora local para tener informado a los usuarios, programa que tiene como nombre Yarumal Ecológica y que sale en directo los jueves de cada semana.

Frente a las PQRS la Empresa de Servicios Públicos cuenta con personal idóneo para atender a cada uno de nuestros usuarios, también diferentes medios, como lo son, buzón de sugerencias, correo institucional, quejas y reclamos de la factura en la oficina atención al usuario, en la página web.

ESTADO GENERAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

El sistema de Gestión Integral para este año 2017 se encuentra en proceso de actualización, vinculado así el compromiso que debe tener con el sistema la alta dirección, y así los líderes de los procesos de la organización se sientan más comprometidos y con mayor responsabilidad en el Sistema de Gestión Integral . Para el año 2018 se tiene proyectada que la empresa se certifique en calidad, proceso que será fundamental para la articulación del MECl en la organización.


Juan Diego Alvarez Eusse
Coordinador de Talento Humano

“Comprometidos con el medio ambiente”

Calle 20 # 20-03, 5º Piso – Palacio Municipal – Yarumal – Antioquia – Colombia
Tel: 853 68 68 – Línea de atención al usuario (24 horas): 853 61 36 - Fax: 853 91 45
Email: aguadelnortean@gmail.com Web: aguasdelnorte.yarumal.gov.co