

INFORME PORMENORIZADO DE CONTROL INTERNO EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA E.S.P			
JEFE DE CONTROL INTERNO	CARLOS ALBERTO CASTILLO ESCOBAR	PERIODO EVALUADO	JULIO 12 A NOVIEMBRE 11 de 2019
		FECHA DE ELABORACIÓN	NOVIEMBRE 08 DE 2019

### Objetivo General:

Dando cumplimiento al art. 9 de la Ley 1474 de julio 12 de 2011, el Proceso Dirección Control Gestión presenta y publica el informe pormenorizado sobre el Estado del sistema de Control Interno de Empresas Públicas de Armenia ESP, el cual corresponde al periodo comprendido entre Julio 12 a noviembre 11 de 2019.

En forma específica enmarca a **EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA ESP** dentro de los parámetros establecidos por las leyes y reglamentos en Materia de Control Interno, pretende orientar con base en la unificación de criterios actualizados y modernos, el accionar de la Oficina de Control Gestión y a los funcionarios sobre aspectos que son determinantes para el ejercicio y fortalecimiento en el desarrollo de sus funciones que redundaran en el logro de una administración pública moderna, transparente, cercana al ciudadano, participativa, legítima y funcional que garantice gobernabilidad.

La articulación basada en la estructura del Sistema de Control Interno para las entidades estatales en Colombia, la cual obedece a lo reglamentado desde el Decreto 1083 de 2015, modificado por el Decreto 648 de 2017 y el Decreto 1499 de 2017. Esta estructura presenta cinco componentes segmentados cada uno por una línea estratégica y tres líneas de defensa, se presentan los avances en cada uno de ellas, de acuerdo a los lineamientos dados por la Función pública, a través de los informes pormenorizados de periodicidad cuatrimestral.

## 1. DIMENSION TALENTO HUMANO



### Gestión Estratégica del Talento Humano

El Proceso Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones se encuentra en el proceso de construcción del nuevo software Financiero donde esta información quedara vinculada en el módulo de Nomina. Está previsto para el mes de noviembre del año en curso realizar las primeras pruebas del programa. También cuenta con manuales y guías normalizadas en el sistema de Gestión Integrado que garantizan la continuidad del conocimiento en la EPA. Como por ejemplo el "Manual de Usuario para la creación de Trámites y OPAS en el SUIT DTIC-M-001".

El Proceso Gestión del Talento Humano mediante circular informativa con fecha octubre 23 del año en curso, solicita a todos los Lideres de los Procesos realizar la reinducción de los trabajadores a cargo.

A continuación, se relacionan los procesos que iniciaron con la actividad de acuerdo a la circular mencionada anteriormente

Proceso Gestión de Captación y Tratamiento  
Proceso Gestión Recolección y Transporte de Aguas Residuales  
Proceso Gestión de Recursos  
Proceso Gestión de Aseo

Al inicio de cada vigencia el proceso, solicita a todos los Líderes de cada proceso las necesidades de formación y capacitación, con el fin de ser incluidas en el Plan de Capacitación y que sean acordes con los lineamientos de MIPG, teniendo en cuenta el presupuesto asignado para capacitación.

Igualmente se procurará incluir las necesidades de capacitación presentadas en los diferentes planes de mejoramiento individual cuando lo requieran.

El Plan de Capacitación que se adelanta en la Empresa finaliza en el mes de diciembre del año en curso, por lo tanto, para elaborar la evaluación de la eficiencia y la eficacia se realizara una vez se termine con la programación establecida.

Se dio a conocer del **Programa Servimos** mediante circular informativa, donde se invita a todos los funcionarios y Contratistas de la Empresa para que hagan uso de estos beneficios que otorga este programa, así mismo se divulgo por la intranet los beneficios del programa. Con la parte operativa se realizará difusión a través de folleto informativo, estas acciones se realizan con el fin de llegar a todos los trabajadores de la empresa.

Se viene adelantando la elaboración del plan de intervención del clima organizacional por parte del psicólogo; cuando se culmine la aplicación de la batería de riesgo sicosocial, nos permitirá identificar ítems como el estrés, la dimensión laboral, extra Laboral, entre otras.

Dando alcance a la resolución 00583 del 26 de febrero de 2018, en ninguna historia laboral reposa certificado de discapacidad de alguno de sus trabajadores, sin embargo, en la plataforma del SIGEP se tienen identificados 5 trabajadores oficiales clasificados con discapacidad.

Con el apoyo de la Oficina de Colpensiones se adelantó la Sensibilización a los trabajadores que se tiene identificados como prepensionados

Para la ejecución de las actividades diarias de cada proceso se debe realizar la consulta permanente del Sistema de Gestión Integrado.

Toda la información laboral de los trabajadores de Empresas Públicas de Armenia ESP se encuentra ingresada en la plataforma del SIGEP para un total de 531 trabajadores oficiales del año en curso, y 184 trabajadores tienen todos los documentos actualizados.

Al 15 de octubre de 2019 se tiene reportado 139 contratistas de los cuales se han ingresados 92 en la plataforma del SIGEP.

El plan estratégico de talento humano contempla las siguientes actividades:

- 🔍 Porcentaje de cumplimiento de las actividades programadas en el Plan de Trabajo Anual en Seguridad y Salud en el Trabajo al 30 de septiembre del año en curso se tiene un avance del 71%
- 🔍 Porcentaje de cumplimiento de las actividades programadas en el Plan de Bienestar e incentivos al 30 de septiembre del año en curso se tiene un avance del 71.43%
- 🔍 Porcentaje de cumplimiento de las actividades programadas en el Plan Institucional de Capacitación PIC al 30 de septiembre del año en curso se tiene un avance de 80.60%
- 🔍 Porcentaje de hojas de vida de los funcionarios de EPA ESP, ingresadas al SIGEP al 15 de octubre de 2019 se han ingresado 31 funcionarios nuevos al SIGEP y 92 contratistas, con un avance de 90%
- 🔍 Número de informes trimestrales de seguimiento al SIGEP (3), al 30 de septiembre del año en curso se tiene un avance del 75% con tres informes en el año 2019.
- 🔍 Número de informes trimestrales de seguimiento a las actividades de inducción y reinducción (3), al 30 de septiembre se tiene un avance del 75% con tres informes en el año 2019.

Las certificaciones de los funcionarios de la empresa que ha realizado el curso virtual de lenguaje Claro; reposan en la oficina de historias laborales en las hojas de vida respectivas

Debido a la confidencialidad de los datos personales de los funcionarios, las evidencias reposan en la oficina de Gestión Talento Humano.

## Integridad

Actualmente el Proceso Gestión del Talento Humano adelanta La Planificación del Código de Integridad, Ética y Confidencialidad.

Se han realizado en las diferentes Sedes de Empresas Publicas de Armenia las capacitaciones de Sensibilización, Inducción, Reinducción y Afianzamiento de los contenidos del Código de Integridad.

## 2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION



### Planeación Institucional

### Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Publico

El Proceso Financiamiento realiza seguimiento al Presupuesto a través del Registro Seguimiento Presupuestal Plan de Inversiones DF-R-003 Versión 01 Fecha de Emisión 19-05-13

Los Procesos de Empresas Públicas de Armenia E.S.P que ejecuten Presupuesto de Inversión realizan seguimiento a través del Registro Seguimiento al Presupuesto Asignado, Ejecutado y Cumplimiento de Metas AM-R-024 Versión 01 Fecha de Emisión 19-05-02

## 3. GESTION CON VALORES PARA RESULTADOS



### Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos



## Gobierno Digital

LÍNEA DE PROYECTO AL 15 DE OCTUBRE DE 2019 EL AVANCE ES:					77%
Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI)					
ITEM	PROPOSITO	PORCENTAJE DE AVANCE	DESCRIPCION DEL AVANCE	EVIDENCIA	TOTAL
<b>Estrategia TI</b>					
Arquitectura TI GEL y Fortalecimiento de estrategia de Gobierno en Digital		70%	Contrato en ejecución.	Contrato N. 267 de 2019 Diseño e Implementación de la Herramienta GD.	70%
<b>Actualización Metodológica</b>					
Mejores Prácticas PMI	Todo lo que se sacó de calidad en el formato de control de proyectos	100%	Artefacto publicado y en ejecución.	Código DTIC-R-007	100%
Mejores Prácticas ITIL	Son los procedimientos de calidad los últimos que se montaron	100%	Artefacto publicado y en ejecución.	Código DTIC-PP-001, 002, 003	
Fortalecimiento GEL	Es la consultoría que se ejecuto el año pasado de Gobierno en línea con Moisés	100%	Contrato ejecutado y liquidado.	Contrato Clausulado Simplificado No 190 de 2017 (consultoría)	
<b>Sistema de Gestión de Seguridad de la información 78%</b>					
<b>Plan de Tratamiento de Riesgo de Seguridad y Privacidad de la Información Avance</b>					
Construcción de Políticas de SI	Ya están- son las que están publicadas	100%	Artefacto publicado y en ejecución.	Código GG-D-017,019, 021, 022 A 29	78%
Transición IPV4 a IPV6	Ya está documentado	100%	Contrato ejecutado y liquidado.	Contrato Consultoría No 01 de 2018	
Auditoría interna en la Norma ISO/IEC 27001 con entidad externa para el proceso de precertificación en la Dirección Comercial de EPA ESP.	Es el Contrato que se hizo de alistamiento ISO 27000 de documentación que se hizo con Felipe Giraldo	100%	Contrato ejecutado y liquidado.	Contrato No 12 de 2018 ISO 27000 certificación de auditores	
Certificación ISO 27000	Proyectado para ejecución en el 2019 - con las partes de la auditoría internas	10%	Contrato en construcción de estudios previos y con recursos asignados con CDP y RP.	Contrato de Auditoría interna de la Norma ISO/IEC 27001 con entidad externa para el proceso de precertificación en la Dirección Comercial de EPA ESP. - Proyectado para Agosto del 2019.	
<b>Fortalecimiento SW</b>					
Actualización ERP	Es el Software Financiero que se esta desarrollando que ya está documentado	70%	Contrato en ejecución.	Contrato Consultoría No 05 de 2017 Software ERP financiero SUMSET	57%
Implementación BI	Soporte y mantenimiento de la Plataforma ELT y BI	70%	Contrato en ejecución.	Contrato Contrato Clausulado Simplificado No 191 de 2019 Prestación de Servicios SW BI INGESOFTSI S.A.S	
Servicio de Correos Electrónicos	Adquisición derecho de uso de licencias de google apps for work	70%	Contrato en Ejecución	Clausulado Simplificado No 20 de 2019 Licencias de Correos Electrónicos EFORCERS SA	
Renovación Licencia de Firewall	Adquisición de un UTM activo, con su respectiva licencia	100%	Contrato ejecutado y liquidado.	Contrato Compraventa No. 13/2019	
Compra y actualización del software de presupuesto	Compra software de presupuesto	70%	Contrato en Ejecución	Contrato Clausulado Simplificado No 262 del 2019	
Implementación de Nuevos Requerimientos Software Financiero	Adicionar los nuevos requerimientos por los funcionarios al software cuando se implemente los ítems del contrato	10%	Recurso Asignado	Asinados en la ficha - Proyectado para Noviembre del 2019.	
Segunda fase de implementación de Mapas Temáticos	implementar la segunda fase del software	10%	Recurso Asignado	Asinados en la ficha - Proyectado para Noviembre del 2019.	
<b>Actualización de Infraestructura TI</b>					
Fortalecimiento WAN		100%		Contrato Compraventa No 08 de 2017 Seguridad Perimetral, Contrato Compraventa No 01 de 2018 AyA Radio Comunicaciones	79%
Actualización red de datos	Son los proyectos que se hicieron NEXAVA y con LAN INGENIERÍA	100%	Contrato ejecutado y liquidado.	Contrato Suministro E Instalación No 22 de 2017 Nexava, Contrato Suministro No 03 de 2018 LAN Ingeniería	
Modernización de la Plataforma Tecnológica - Hardware y Software de la EPA	Compra de equipos	70%	Contrato en Ejecución	Contrato de Compraventa No 09 de 2019	
Implementación Norma TIA 942 Centro de Datos de Contingencia					
Actualización de Datacenter	Es el contrato que se montó de actualización de Datacenter con los de SUMSET	100%	Contrato liquidado	Contrato de Suministro E Instalación No 04 de 2018 SUMSET	
Adquisición de Cámaras para las diferentes sedes de la EPA ESP.		100%	Contrato liquidado	Contrato Compraventa No 206 de 2019	
Compra de instrumentos de geoposicionamiento de imágenes aéreas UAV.		70%	Contrato en Ejecución		
Plan de Contingencia		10%	Recurso Asignado	Asignados en la ficha	

Plan de Seguridad y Privacidad de la Información Avance 68%

AVANCE PORCENTUAL	CRITERIO
10%	Recurso Asignado
20%	CDP y RP
30%	Invitación
50%	Contrato Asignado (Minuta)
70%	Contrato en Ejecución
90%	Contrato Finalizado
100%	Contrato Liquidado

## Seguridad Digital

Actualmente el proceso Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones cuenta con un mapa de riesgos de seguridad de la información, plan de acción, manual de funciones, protocolos y mapa de riesgos compartidos a todos los procesos los cuales están pendientes de revisión y posterior aprobación para su respectiva socialización y publicación en la intranet.

Las políticas de seguridad de la información están normalizadas y publicadas en la intranet en el sistema de gestión integrado de la entidad.

## Defensa Jurídica

El Proceso Dirección Jurídica y Secretaria General realizó el cronograma para la ejecución de actividades de conciliación y defensa judicial.

A la fecha el Proceso adelanta la elaboración de la evaluación de los indicadores que miden la eficiencia, eficacia y efectividad de las políticas

## Mejora Normativa

Los Procesos de Empresas Publicas de Armenia ESP, realizan la revisión periódica del Listado Maestro de Documentos para la actualización de la Legislación.

## Servicio al Ciudadano

Actualmente el Proceso Comercial cuenta con una mejora al Procedimiento Tratamiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Solicitudes de Información y/o Sugerencias "PQRDS". AM-P-007 Versión 17 Fecha de emisión 16-05-25 el cual está pendiente de revisión y posterior aprobación por parte del Proceso Análisis y Mejora para su respectiva socialización y publicación en la intranet del sistema de gestión integrado de la empresa.

El Personal de proceso realizo revisión a la Caracterización de Usuarios DTIC-D-008 Versión 04 Fecha de Emisión 19-03-15 Teniendo en cuenta los resultados del Censo de Usuarios.

Se evidencia por parte del Proceso informe de los 2 primeros trimestres del año 2019, donde clasifican los PQRDS como PQRDS recibidas por Modalidad de petición, análisis comparativo de PQRDS recibidas en relación con el trimestre anterior, seguimiento procedencias PQRDS, trámites o servicios que presentan mayor inconformidad por parte de los usuarios.

Los resultados del censo de usuarios con respecto a los trámites y procedimientos de cara al ciudadano, la dirección comercial tiene programado enviar el resultado a la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para su tratamiento durante el mes de noviembre del año en curso.

Mediante reunión se retroalimenta a los funcionarios del proceso los tramites y procedimientos de cara al ciudadano establecidos en EPA ESP.

Actualmente el Proceso Comercial cuenta con una mejora a la política de atención al ciudadano y partes interesadas de Empresas Públicas de Armenia ESP. GG-D-032 Versión 01 Fecha de Emisión 18-12-11 el cual está pendiente de revisión y posterior aprobación por parte del Proceso Análisis y Mejora para su respectiva Socialización y Publicación en la Intranet del Sistema de Gestión de Integrado de la Empresa.

### Racionalización de Tramites

El Proceso Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones es la encargada de realizar las actualizaciones en el SUIT; además de todos los requerimientos enviados mediante oficios de solicitud de actualización de trámites y procedimientos administrativos de los demás procesos responsables.

El Manual de Funciones y Responsabilidades para la Gobernanza de la Política Gobierno Digital de Empresas Públicas de Armenia ESP; se encuentra en proceso de aprobación donde se especifica como responsabilidad para todos los procesos acciones de mejoramiento de los tramites.

El proceso Dirección de Comunicaciones publico el registro actualizado y aprobado por el Proceso de Análisis y Mejora en la página web DCM-R-002 Versión 02 Fecha de Emisión 19/10/04 Encuesta de percepción del cliente sobre los trámites que requieren mayor atención en razón a su complejidad,





costos y afectación de la competitividad el cual también fue publicado en la Intranet del Sistema de Gestión de Integrado de la Empresa.

Mediante informe de los 2 primeros trimestres del año 2019, se clasifican los PQRDS como PQRDS recibidas por modalidad de petición, Análisis comparativo de PQRDS recibidas en relación con el trimestre anterior, Seguimiento Procedencias PQRDS, Trámites o Servicios que presentan mayor inconformidad por parte de los usuarios.

Se evidencia procedimiento modificado y actualizado por la Dirección Comercial, la actualización del procedimiento se solicitó al proceso análisis y mejora para su revisión y cargue al sistema de gestión integrado.

### Participación Ciudadana en la Gestión pública

Se realizó capacitación con Icontec de Responsabilidad Social Empresarial; todos los certificados están adjuntos en la hoja de vida de los participantes

Se viene adelantando la elaboración del Plan de Participación Ciudadana con la identificación de sus grupos de interés, el cual fue enviado a los líderes de procesos desde la oficina de Gestión Social para su revisión.

En el Proceso Planeación Corporativa reposa la información archivada de la gestión de la rendición de cuentas de la empresa.

Teniendo en cuenta que la rendición pública de cuentas se realiza en conjunto con la administración Municipal, dichos archivos se encuentran en el Departamento Administrativo de Planeación Municipal, el cual puede ser consultado en la página web [planeacionarmenia.gov.co](http://planeacionarmenia.gov.co) en el Link de Rendición de Cuentas.

#### 4. EVALUACION DE RESULTADOS



#### Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional

A la fecha los procesos de Empresas Publicas de Armenia, adelantan actividades relacionadas con la calidad de la evaluación – utilidad de la información.

#### 5. INFORMACION Y COMUNICACIÓN



## Gestión Documental

Las Tablas de Retención Documental actualizadas con el nivel de confidencialidad (Publica, clasificada o reservada) de los Procesos de Empresas Publicas de Armenia, se encuentra pendiente de revisión por parte de la Dirección Jurídica y secretaria general para su aprobación y publicación respectiva.

El Proceso Gestión de Recursos está levantando la información documental para la Tablas de Valoración de la Empresa para su posterior aprobación

## Transparencia y Acceso a la Información Publica y Lucha contra la Corrupción

Teniendo en cuenta la intención de la norma ISO 5854, de promover que el contenido de la web sea accesible a personas con discapacidades visuales, auditivas, físicas, de habla, cognitivas, de lenguaje, de aprendizaje o neurológicas, permitiendo que pueden percibir, entender, navegar, interactuar y contribuir con los sitios web. La página web [www.epa.gov.co](http://www.epa.gov.co) cumple con los estándares de la norma.

El Proceso Comunicaciones actualmente está trabajando con cada uno de los procesos en el levantamiento de la Matriz de Autodiagnóstico para el cumplimiento de la LEY 1712 de 2014

## 6. GESTION DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACION



### Gestión del Conocimiento y la Innovación

Los Líderes de cada proceso de la Empresas tienen documentos y registros actualizados según las necesidades, Archivo de Gestión Documental Análisis y Mejora y publicaciones en la intranet

## 7. CONTROL INTERNO



## Control Interno

A los Mapas de Riesgos y Controles Institucionales Se le realiza seguimiento a través de las Auditorías Ejecutadas por la Dirección Control de Gestión al cumplimiento de las responsabilidades establecidas.

Mediante el registro AM-R-019 cronograma de auditorías internas y externas se programaron 18 auditorías entre los meses de enero a noviembre para el año 2019 a los siguientes Procesos:

- Proceso Dirección de Financiamiento
- Proceso Dirección Comercial
- Proceso Gestión de Planeación Técnica
- Proceso Gestión de Control de Perdidas
- Proceso Laboratorio de Ensayo de Calidad Agua
- Proceso Laboratorio de Calibración de Medidores
- Proceso Gestión de Recursos
- Proceso Gestión del Talento Humano
- Proceso Gestión de Aseo
- Proceso Dirección de Planeación Corporativa
- Proceso Dirección Jurídica y Secretaria General
- Proceso Gestión Captación y Tratamiento
- Proceso Gestión de Distribución de Agua Potable
- Proceso Gestión Recolección y Transporte de Aguas Residuales
- Proceso Gestión Tratamiento de Aguas Residuales
- Proceso Gerencia General
- Proceso Dirección de Comunicaciones
- Proceso Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

En reunión realizada el 26 de marzo de 2019 se solicitó al comité de coordinación de control Interno la modificación en el cronograma de auditorías Internas de gestión para que se excluyan 5 Procesos programados:

- Proceso Laboratorio de Ensayo de Calidad Agua:
- Proceso Laboratorio de Calibración de Medidores
- Proceso Gestión del Talento Humano
- Proceso Gerencia General
- Proceso Dirección de Comunicaciones

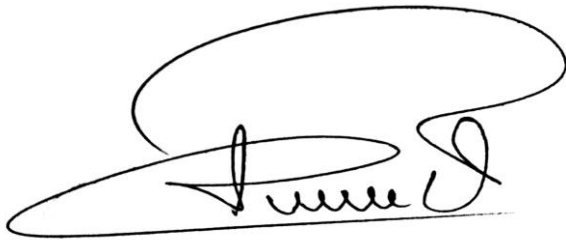
Nuestra evaluación independiente indica que el SCI opera efectivamente y se encuentra alineado a los objetivos de la Empresa, identificándose observaciones orientadas al mejoramiento de la efectividad en los procesos

Se dio cumplimiento en el periodo evaluado 2019 al programa de auditorías; realizándose 13 auditorías cuyos resultados se presentaron directamente a la alta dirección y comité institucional de coordinación de control interno para su

conocimiento y demás fines pertinentes, producto de este proceso están suscritos los respectivos planes de mejoramiento.

En los meses de abril y de agosto de 2019, el Proceso Dirección Control de Gestión ha presentado y publicado cumplidamente el informe del seguimiento al Plan Anticorrupción según el Decreto 2641 de 2012.

Atentamente,



**CARLOS ALBERTO CASTILLO ESCOBAR**  
Dirección Control de Gestión