



**EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE
GUACHUCAL -NARIÑO
"EMPAGUA" E.S.P.
NIT 814.002.063-6**

Acueducto, alcantarillado y aseo



**EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE GUACHUCAL -
NARIÑO**

**"EMPAGUA" E.S.P.
NIT 814.002.063-6**

Acueducto, alcantarillado y aseo



MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION-MIPG

2022



EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE
GUACHUCAL -NARIÑO
"EMPAGUA" E.S.P.
NIT 814.002.063-6

Acueducto, alcantarillado y aseo



INTRODUCCIÓN

La calidad en todos los ámbitos constituye un elemento diferenciador en las organizaciones e instituciones de orden tanto público como privado. Asumir bajo modelos de calidad la gestión de los procesos, la atención y seguimiento a los usuarios, la mejora continua y el control, enfocados de forma directa a suplir las necesidades de los usuarios o ciudadanos, se traduce en un esfuerzo permanente e importante que todas las organizaciones deben lograr.

En Colombia lograr que la función Pública, sea más eficiente ha sido la consigna del estado, por lo que desde la Constitución Política Colombiana de 1991 se impulsa esta acción. A partir del año 2012, como lo expone el Manual Operativo - Sistema de Gestión, del Consejo para la gestión y el desempeño Institucional de la Presidencia de la República (2018), se marca el primer hito en la búsqueda de esta eficiencia, logrando condensar la gestión del modelo a través de un único reporte anual, conocido como el FURAG formulario único de reporte de avances para la gestión, instrumento incluido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión creado en el año 2012.

Para el año 2022, se evidencia la necesidad de ampliar el alcance del modelo, con su implementación en todas las instituciones de gestión pública, en aras de formalizar el mejoramiento continuo y generar impacto no solo en la gestión interna, sino también en los procesos de atención al ciudadano. Con el Decreto 1499 (2017), se actualiza el MIPG, siendo de aplicabilidad nacional, integrando así el Sistema de Gestión de Calidad y Desarrollo Administrativo con el Sistema de Control Interno, buscando de esta forma hacer más eficientes, eficaces y transparentes los procesos y la atención al usuario.

A partir de la formalización del modelo, todas las instituciones inician el proceso de concentrar su gestión en la dinámica propuesta, 7 dimensiones y 18 políticas que buscan dar respuesta a los diferentes frentes que se operan en la gestión pública. Empresa de servicios públicos de Guachucal "EMPAGUA", no ha sido la excepción, por lo que, desde las instancias encargadas, se han concentrado diferentes esfuerzos por sensibilizar y lograr la participación de todos los funcionarios, para la implementación eficaz del modelo.

Esta Guía será un elemento práctico que apoye la gestión de implementación del MIPG, en la entidad mencionada, con el propósito de complementar aquellos nuevos instrumentos que, desde el Departamento Administrativo de la Función Pública, se han creado; y de esta forma aportar, desde una mirada práctica, elementos para lograr el éxito en este proceso.



EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE
GUACHUCAL -NARIÑO
"EMPAGUA" E.S.P.
NIT 814.002.063-6

Acueducto, alcantarillado y aseo



Contenido

1. ALCANCE.....	4
2. MARCO NORMATIVO.....	4
1. Dimensión Control interno:.....	8
2. Dimensión Direccionamiento estratégico y planeación:.....	18
3. Dimensión Evaluacion de resultados:.....	23
3. Dimensión Evaluacion de resultados.....	39
4. Dimensión Gestión del conocimiento y la innovación:.....	47
5. Dimensión Gestión con valores para resutados:.....	47
6. Dimensión Información y comunicación:.....	51
7. Dimensión talento humano:.....	56
3. OBJETIVO GENERAL.....	67
4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	67
5. ASPECTOS GENERALES DEL AUTODIAGNÓSTICO.....	67
6. CONTEXTUALIZACIÓN SOBRE LA HERRAMIENTA UTILIZADA.....	67
7. ASPECTOS EVALUADOS.....	68
8. DIRECCIONES Y SECRETARÍAS DEL DESPACHO PARTICIPANTES.....	69
9. METODOLOGÍA UTILIZADA.....	70
10. RESULTADO DEL AUTODIAGNÓSTICO.....	73
11. RESULTADO GENERAL DEL AUTODIAGNÓSTICO.....	73
12. CONCLUSIONES DEL AUTODIAGNÓSTICO.....	73
13. RECOMENDACIONES FRENTE A LOS RESULTADOS DEL AUTODIAGNÓSTICO.....	74



**EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE
GUACHUCAL -NARIÑO
"EMPAGUA" E.S.P.
NIT 814.002.063-6**

Acueducto, alcantarillado y aseo



1. ALCANCE

Presentar una guía de implementación MIPG que ayude a todos los Empleados Públicos, Trabajadores Oficiales y demás servidores públicos, que se vinculen en las diferentes modalidades a la empresa de Servicios públicos de EMPAGUA-E.S.P.

2. MARCO NORMATIVO

El Gobierno Nacional Colombiano, ha buscado a lo largo de la historia, gestionar las instituciones que lo conforman bajo modelos que apalanquen la prestación de servicios eficientes. Desde la expedición de la Constitución Política en el año 1991 el Gobierno identificó y se interesó en mejorar la calidad de los servicios prestados por el Estado y el fortalecimiento de las herramientas de gestión que permitieran satisfacer ciertas necesidades de la población. Para el año 1993 se da la creación del Sistema de Control Interno, orientado a permitir a las entidades ejercer control y seguimiento sobre la gestión realizada, buscando articular la planeación estratégica y la planeación administrativa. En el año 1998 se crea el Sistema de Desarrollo Administrativo, a partir del cual se busca satisfacer las necesidades del ciudadano, incorporándose en las entidades públicas el Sistema de Gestión de Calidad (Ley 489 de 1998, 1998).

En el año 2003 surge la ley 872, por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la rama ejecutiva del poder público y en otras entidades prestadoras de servicios, con el surgimiento de esta ley se da paso a la creación del Sistema de Gestión de la Calidad en las entidades del Estado (Congreso de la República de Colombia, 2003). Dicha ley se reglamentó por medio del Decreto 4110 del 9 de diciembre del 2004, a través del cual se expide la norma de calidad en la gestión pública NTCGP-1000:2004, surgiendo la obligatoriedad de su adopción e implementación en las entidades del sector público (Atehortúa Hurtado, 2005). Hacia el año 2009 se presenta la actualización en esta norma, incluyendo dentro de los principales cambios: Explicaciones orientadas a dar mayor claridad para su aplicación y un comparativo del grado de compatibilidad entre el Sistema de Gestión de la Calidad y el Sistema de Control Interno (García Melo, y., Suarez Católico, N. C, 2016).

En el año 2005 se unificó el Modelo Estándar de Control Interno (MECI), donde se genera una actualización el Sistema de Desarrollo Administrativo y dentro de este se define como una de sus políticas el Sistema de Gestión de Calidad. Para el 2009 se articula el MECI con el Sistema de Gestión de Calidad (Decreto 1599 de 2005, 2005). En el año 2012 surge el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) con el fin de integrar los sistemas de gestión existentes y nombrar a MECI como herramienta de control y seguimiento de las diferentes actividades. En

4



**EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE
GUACHUCAL -NARIÑO
"EMPAGUA" E.S.P.
NIT 814.002.063-6**

Acaueducto, alcantarillado y aseo



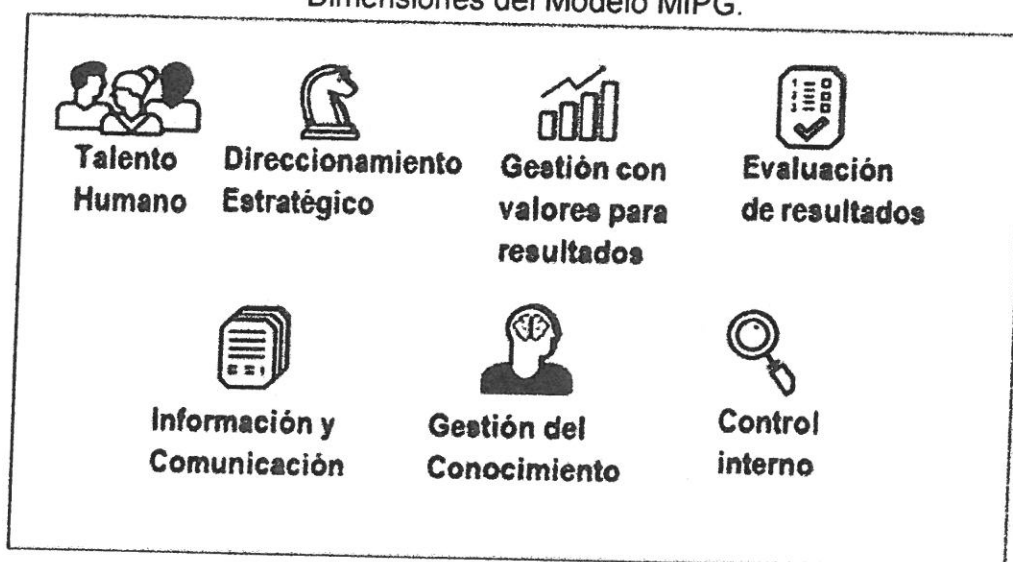
el año 2014 se realiza una actualización sobre el MECI para hacerlo más coherente (Decreto 943 de 2014, 2014)

En el año 2014 se planteó la necesidad de ir más allá, pues se identificó que era posible reducir aún más esta carga y, sobre todo, utilizar la información reportada para optimizar los procesos de las entidades públicas y buscar ser más eficientes. Además, se evidenció que este modelo debería implementarse en todo el país de forma tal que el mejoramiento de la gestión pública se diera en todos los rincones de la patria. (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2021)

Para el 2015, de acuerdo con los diferentes aciertos y buenos resultados que se obtienen en la aplicación de estos modelos, se define un solo Sistema de Gestión, orientado a la integración y articulación de Sistema de Gestión de Calidad y Sistema de Control Interno, con el fin de mejorar procesos, reducción de tiempos en las actividades, servicios oportunos y de calidad, en donde se satisfaga las necesidades de la ciudadanía y se cumpla con los objetivos de las entidades estatales (Ley 1753 de 2015, 2015)

Mediante el Decreto 1499 de 2017, se actualizó el modelo para el orden nacional e hizo extensiva su implementación en las entidades territoriales. El nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), cuenta con 7 dimensiones, representadas en la figura 4, a partir de las cuales se estructura el funcionamiento de las instituciones públicas.

Dimensiones del Modelo MIPG.





EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE
GUACHUCAL -NARIÑO
"EMPAGUA" E.S.P.
NIT 814.002.063-6

Acueducto, alcantarillado y aseo



A continuación, se describe de forma general las dimensiones que componen el modelo:

La dimensión Talento Humano reviste una significativa importancia para la implementación efectiva del modelo, ya que concentra su sentido en el principal componente de toda institución sus colaboradores. "La gestión del talento humano, entonces son los lineamientos, decisiones, prácticas y métodos amparados por la entidad, para alinear y establecer el trabajo de las personas que la constituyen y su aporte al desarrollo de las estrategias". (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2017, p.34)

dimensión es Direccionamiento Estratégico. Conformada por todas aquellas prácticas, elementos e instrumentos que facilitan al ente definir la ruta estratégica que ordenará su gestión institucional, con el propósito de satisfacer a los ciudadanos. Busca orientar a las organizaciones, para que reflexionen sobre su objeto, identifiquen necesidades y problemas de los ciudadanos y garantizar sus derechos, entiendan cuáles son las prelación de los planes de desarrollo, y analicen sus capacidades internas y su entorno institucional (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2017, p.35)

dimensión Gestión con valores para resultados, tal como lo mencionan Hernández et al., (2018) se orienta al logro de resultados a partir del uso de prácticas, elementos o herramientas que permitan la obtención de los objetivos.

dimensión de Evaluación de Resultados "hace referencia a establecer la categoría de observancia de los objetivos previstos por los entes para obtener los resultados, utilizando prácticas, elementos y herramientas para que la entidad los logre, estipulando las alternativas que permitan mejorar o fortalecer los cursos de acción emprendidos" (Hernández et al., 2018, p.56) Según el DAFP (2017)

dimensión de Control Interno, es de carácter transversal a todo el modelo, y su implementación se enmarca en el Modelo Estándar de Control Interno MECI.

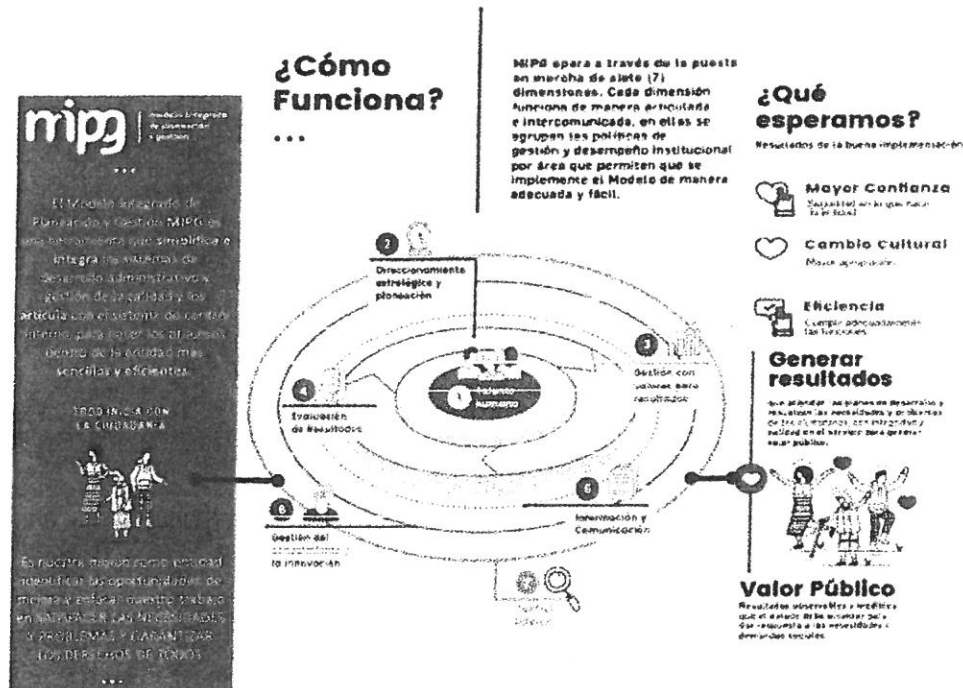
dimensión, Información y Comunicación, se fundamenta en vincular el ambiente tanto interno como externo de las entidades, a través de la ejecución de los procedimientos y el flujo de la comunicación e información en el desarrollo de los procesos, incluidos aquellos de interacción directa con los ciudadanos.

dimensión, Gestión del Conocimiento y la Innovación, esta definida por el DAFP como aquella que robustece con carácter transversal a las demás, a través del doble ciclo del conocimiento, determinado por los nodos: Generar, producir, capturar, compartir, aplicar, para luego, evaluar, mejorar, difundir y aprender el conocimiento; De manera que cumple un rol esencial en las entidades.



**EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE
GUACHUCAL -NARIÑO
"EMPAGUA" E.S.P.
NIT 814.002.063-6**

Acueducto, alcantarillado y aseo



El Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG- se define en el Artículo 2.2.22.3.2. del Decreto 1499 del 11 de septiembre de 2017, como un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.

Caracterización y Procedimientos.

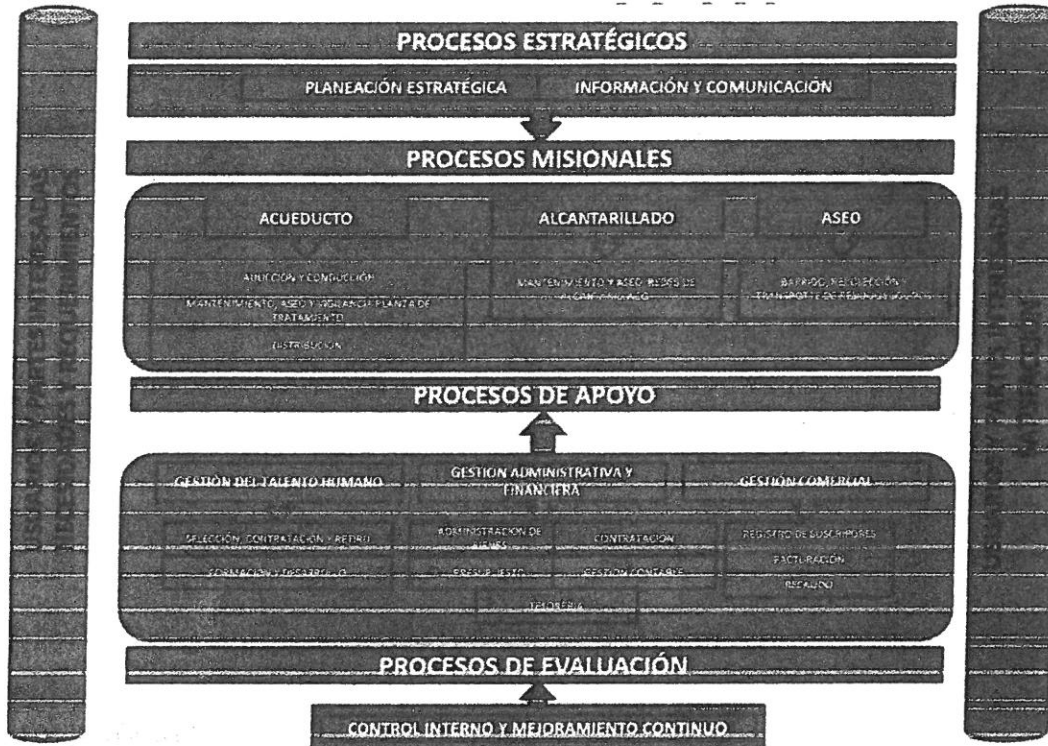
Este contenido tiene como propósito, mostrar las diferentes políticas, caracterizaciones, procesos y procedimientos que se ejecutan en la empresa municipal de servicios públicos de guachucal –nariño “empagua” e.s.p. , encaminados al cumplimiento de los componentes del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

Mapa de procesos:



EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE
GUACHUCAL - NARIÑO
"EMPAGUA" E.S.P.
NIT 814.002.063-6

Acueducto, alcantarillado y aseo



1. Dimensión Control interno:

El propósito de esta dimensión es suministrar una serie de lineamientos y buenas prácticas en materia de control interno, cuya implementación debe conducir a las entidades públicas a lograr los resultados propuestos y a materializar las decisiones plasmadas en su planeación institucional, en el marco de los valores del servicio público. Se debe resaltar que el control interno tal como ha sido concebido en la Constitución Política de 1991 busca:

- i) garantizar la correcta evaluación y seguimiento de la gestión organizacional;
- ii) proteger los recursos buscando su adecuada administración ante posibles riesgos que los afecten;
- iii) velar porque la entidad disponga de procesos de planeación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional, de acuerdo con su naturaleza y características, lo que en su conjunto permitirá aumentar la confianza de los ciudadanos en la entidad pública.

Caracterización control interno:



**EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE
GUACHUCAL -NARIÑO
"EMPAGUA" E.S.P.
NIT 814.002.063-6**

Acueducto, alcantarillado y aseo



Nombre del Macro proceso:	CONTROL INTERNO Y MEJORAMIENTO CONTINUO		
Objetivo del Macro Proceso:	Mejorar el desempeño de los procesos para cumplir con los requisitos legales, organizacionales y de los usuarios, mediante el aseguramiento de la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia, efectividad y mejora continua del Sistema de Control Interno de la Entidad		
Nombre del Proceso:	CONTROL INTERNO Y MEJORAMIENTO CONTINUO	Responsable del Proceso:	Gerente Coordinador Equipo MECI
Objetivo del Proceso:	Mejorar el desempeño de los procesos para cumplir con los requisitos legales, organizacionales y de los usuarios, mediante el aseguramiento de la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia, efectividad y mejora continua del Sistema de Control Interno de la Entidad	Alcance:	Inicia con la elaboración del programa de Auditorias y finaliza con la elaboración y la remisión del informe final a los líderes de proceso, y Gerente.
Nombre del Subproceso:	No aplica	Responsable del Subproceso:	No aplica
Objetivo del Subproceso:	No aplica	Alcance:	No aplica



**EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE
GUACHUCAL -NARIÑO
"EMPAGUA" E.S.P.
NIT 814.002.063-6**



Acueducto, alcantarillado y aseo

Subproceso:	
--------------------	--

Soporte Legal:	<ul style="list-style-type: none"> • Ley 87 de 1993 - por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones. • Decreto 1826 de 1994 del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República - por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993. • Decreto 2145 de Noviembre de 1999 del Departamento Administrativo de la Función Pública-por el cual se dictan normas sobre el Sistema Nacional de Control Interno de las entidades y Organismos de la Administración Pública del Orden Nacional y Territorial y se dictan otras disposiciones. • Decreto 2539 de Diciembre 4 de 2000 del Departamento Administrativo de la Función Pública-por el cual se modifica parcialmente el Decreto 2145 de Noviembre 4 de 1999. • Decreto 1537 de Julio 6 de 2001 del Departamento Administrativo de la Función Pública- por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 87 de 993 en cuanto a elementos técnicos y administrativo que fortalezcan el sistema de Control Interno de las entidades y organismos del estado. • Modelo Estándar de Control Interno para el Estado colombiana MECI 1000:2005, Subsistema 3. Control de Evaluación, Numeral 3.2 Evaluación Independiente. • NTC GP 1000.2004
Recursos Requeridos para el proceso:	<p>Humano: Profesional</p> <p>Tecnológico: Equipos de Computo.</p> <p>Físicos: Infraestructura de oficina, Elementos de oficina, y otros según las actividades programadas.</p>

Entradas	Proveedor	Actividades	Productos	Cliente
Directrices Estratégicas	Planeación Estratégica	<ul style="list-style-type: none"> • Planear la Revisión por la dirección • Planear las Auditorías Internas 	Informes de revisión por la dirección	Todos los procesos
Documentación	Usuarios	<ul style="list-style-type: none"> • Efectuar la revisión por la dirección • Realizar la Auditoría Interna 	Informes de auditoria	
Resultados de auditorías previas	Todos los procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Tomar Acciones preventivas • Tomar Acciones correctivas • Tratar el Producto no conforme 	Solicitudes de acciones preventivas, correctivas	
No conformidades		<ul style="list-style-type: none"> • Realizar Mejoramiento continuo 		



**EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE
GUACHUCAL -NARIÑO
"EMPAGUA" E.S.P.
NIT 814.002.063-6**



Acueducto, alcantarillado y aseo

Capacitación		<ul style="list-style-type: none"> Hacer Medición de satisfacción del cliente. Ajustar el sistema 	Consolidado indicadores	
Acciones tomadas			Informes de gestión	
Informes de evaluación				

INDICADORES RELACIONADOS	FORMULA	METODOLOGIA	VALOR META	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Eficacia	$\frac{\text{No. actividades programadas}}{\text{No. actividades ejecutadas}} \times 100$	Plan de Auditoría, Plan de revisión por la dirección, auditorías, informes de satisfacción del cliente, acciones preventivas, acciones correctivas	80%	Semestral	Coordinador MECI
Eficiencia	$\frac{\text{No. Acs. correctivas programadas}}{\text{No. total acciones programadas}} \times 100$	Plan de Auditoría, Plan de revisión por la dirección, auditorías, informes de satisfacción del cliente, acciones preventivas, acciones correctivas,	40%	Semestral	Coordinador Equipo MECI



**EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE
GUACHUCAL -NARIÑO
"EMPAGUA" E.S.P.
NIT 814.002.063-6**



Acueducto, alcantarillado y aseo

		Manual de Calidad, plan de calidad, informes de auditoría y de revisión por la dirección			
Efectividad	No. de no conformidades actuales – No. de no conformidades en el informe anterior No. de no conformidades en el informe anterior	Informes de Auditoría	Disminución en un 40%	Anual	Coordinador or Equipo MECI

Evaluación Sistema de Control Interno:

SUBSISTEMA DE CONTROL ESTRATEGICO			
AMBIENTE DE CONTROL	ACUERDOS, COMPROMISOS Y PROTOCOLOS ÉTICOS	3,5	ADECUADO
	DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	3,7	ADECUADO
	ESTILO DE DIRECCIÓN		SATISFACTORIO
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	PLANES Y PROGRAMAS		SATISFACTORIO
	MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS	3,4	ADECUADO
	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	3,6	ADECUADO
ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	CONTEXTO ESTRATÉGICO	3,2	ADECUADO
	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO		SATISFACTORIO
	ANÁLISIS DEL RIESGO	3,5	ADECUADO
	VALORACIÓN DEL RIESGO	3,3	ADECUADO



EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE
GUACHUCAL -NARIÑO
"EMPAGUA" E.S.P.
NIT 814.002.063-6

Acueducto, alcantarillado y aseo



	POLÍTICAS DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	3,4	ADECUADO
--	--	-----	----------

Gráfica 1. Subsistema de control Estratégico

ACUERDOS, COMPROMISOS O PROTOCOLOS ÉTICOS

Hace falta programar mas acciones de sensibilización de los Códigos de Ética y Buen Gobierno, para fortalecer la política de moralización y transparencia, para mayor conocimiento por parte de los funcionarios de EMPAGUA E.S.P. y dinámica del proceso.

Hacen falta campañas de sensibilización del MECl en general a través de talleres, difusión de los productos, fotocopias, publicación en cartelera, mensajes, etc.

DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO

El elemento del Desarrollo del Talento Humano evidencia unos procesos claros de selección, contratación, inducción y capacitación, sin embargo por estar en el inicio del desarrollo del sistema de control interno falta que las políticas y procedimientos de desarrollo del talento humano sean difundidas y conocidas en todos los niveles de la Entidad.

POLÍTICAS DE ADMINISTRACIÓN, IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS Y VALORACIÓN DE RIESGOS

Se realizó la identificación, análisis, valoración y políticas de administración de riesgos sin embargo falta que sean aplicados por parte de todos los servidores públicos de la Entidad.

DEBILIDADES

FORTALEZAS

ACUERDOS, COMPROMISOS O PROTOCOLOS ÉTICOS

Los diferentes compromisos, protocolos éticos, se encuentran diseñados, la construcción de ellos, se realizo en perfecta correspondencia con el sentir e identidad de los funcionarios, se formuló los diferentes códigos, los cuales ya se encuentran aprobados por la alta dirección.

Para fortalecer la Política de Moralización y transparencia se trabajó en los siguientes aspectos:

- Documento Diagnóstico de MECl correspondiente análisis y plan de acción sugerido.
- Construcción colectiva de la plataforma estratégica de la Entidad.
- Construcción de código de ética y de buen Gobierno.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



**EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE
GUACHUCAL -NARIÑO
"EMPAGUA" E.S.P.
NIT 814.002.063-6**

Acueducto, alcantarillado y aseo



De conformidad con la metodología para implementación del MECI; la estructura interna de la Entidad, la planta de personal y manual específico de funciones y competencias laborales, se elaboraron de acuerdo a los procesos y procedimientos que cumple la Entidad para el desempeño de su objetivo institucional.

DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO

Existen políticas que permiten la ejecución de los procesos de selección, inducción, re inducción, capacitación y evaluación del desempeño, como también políticas de Bienestar social que permiten fomentar el desarrollo permanente de los servidores públicos durante su vida laboral en la entidad.

PLANES Y PROGRAMAS

Existe proyección de la Empresa como Entidad pública a corto, mediano y largo plazo, esto se visualiza en la herramienta dispuesta para la programación de planes y proyectos denominada plan de desarrollo del municipio de Guachucal, impulsando las actividades hacia las metas y resultados de acuerdo con los objetivos trazados.

POLÍTICAS DE ADMINISTRACIÓN, IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS, Y VALORACIÓN DE RIESGOS

Se aplicó la metodología de Administración, identificación, análisis y valoración de Riesgos en todos los niveles que conforman el Modelo de Operación por Procesos (mapa de procesos) de la Entidad.

Además las Políticas de Administración de Riesgos se adaptan a las características y naturaleza de la Entidad y contemplan los posibles riesgos a que puede estar sujeta su gestión.

SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN



**EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE
GUACHUCAL -NARIÑO
"EMPAGUA" E.S.P.
NIT 814.002.063-6**

Acueducto, alcantarillado y aseo



ACTIVIDADES DE CONTROL	POLÍTICAS DE OPERACIÓN	3,5	ADECUADO
	PROCEDIMIENTOS		SATISFACTORIO
	CONTROLES	3,6	ADECUADO
	INDICADORES	3,5	ADECUADO
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	3,6	ADECUADO
INFORMACIÓN	INFORMACIÓN PRIMARIA		SATISFACTORIO
	INFORMACIÓN SECUNDARIA	3,5	ADECUADO
	SISTEMAS DE INFORMACIÓN	3,6	ADECUADO
COMUNICACIÓN PUBLICA	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	3,6	ADECUADO
	COMUNICACIÓN INFORMATIVA	3,7	ADECUADO
	MEDIOS DE COMUNICACIÓN	3,7	ADECUADO

Gráfica 2. Subsistema de control de gestión

DEBILIDADES

POLÍTICAS DE OPERACIÓN, CONTROLES, MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Debido a que la implementación es recientemente diseñada las Políticas de Operación todavía no son aplicadas en todos los niveles y por parte de todos los servidores de la Entidad, además se requiere procesos de divulgación y capacitación tendientes a fortalecer el uso del manual de procedimientos.



**EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE
GUACHUCAL - NARIÑO
"EMPAGUA" E.S.P.
NIT 814.002.063-6**

Acueducto, alcantarillado y aseo



INFORMACIÓN PRIMARIA Y SECUNDARIA

De acuerdo con el informe de Diagnóstico MECI, aún no se han implementado mecanismos visibles de atención de quejas y reclamos, por lo que todavía se reflejan ciertas debilidades debido principalmente, a que el tiempo de implementación ha sido de los últimos días. Hace falta implementar el buzón de quejas, reclamos y sugerencias en un lugar visible.

No existen evidencias de que la Información Secundaria se ha divulgado y socializado entre los servidores de la Entidad.

FORTALEZAS

CONTROLES

Respecto al elemento de controles, se debe tener en cuenta que los correspondientes riesgos identificados dentro del mapa de riesgos, han sido evaluados dado su papel fundamental en la prevención o reducción del impacto de los eventos que ponen en riesgo la ejecución de los procesos para el logro de los objetivos de la Entidad, los controles que se han implementado si reducen en alto grado el impacto de los riesgos.

INFORMACION PRIMARIA Y SECUNDARIA

Se cumple con la normatividad vigente sobre la existencia de medios que permiten recibir, procesar y dar respuesta a la comunicación y partes interesadas en forma eficiente y oportuna.

La totalidad de los procesos/subprocesos de la Entidad contemplan las salidas de información necesaria a los grupos de interés internos y externos

COMUNICACIÓN INFORMATIVA Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

El sistema de comunicación interno y externo de la Entidad está claramente definido, a pesar que falta documentarse, pero existen mecanismos que ya se han puesto de manifiesto, tales como planeación participativa, rendición de cuentas y constantemente, se realizan informaciones a la ciudadanía sobre la gestión de la Entidad y fortalecer así la participación ciudadana.

Internamente, la información y comunicación fluye normalmente, faltando documentar e implementar mecanismos de comunicación, los cuales ya se han diseñado.

SUBSISTEMA DE CONTROL DE EVALUACIÓN

AUTOEVALUACIÓN	AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL	3,4	ADECUADO
	AUTOEVALUACIÓN DE GESTIÓN	3,4	ADECUADO
EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	3,5	ADECUADO
	AUDITORÍA INTERNA	3,8	ADECUADO



**EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE
GUACHUCAL -NARIÑO
"EMPAGUA" E.S.P.
NIT 814.002.063-6**



Acueducto, alcantarillado y aseo

PLANES DE MEJORAMIENTO	PLAN DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	3,5	ADECUADO
	PLANES DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS	3,5	ADECUADO
	PLANES DE MEJORAMIENTO INDIVIDUAL	3,5	ADECUADO

DEBILIDADES

AUTOEVALUACION DE CONTROL

Falta establecer mecanismos para sensibilizar y capacitar al personal de la Empresa, dándoles a entender la importancia y el objetivo que se quiere lograr al hacer la autoevaluación del control.

PLAN DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL, PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS, AUTO EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN, PLAN DE MEJORAMIENTO INDIVIDUAL

En líneas generales en la Entidad no ha existido una cultura por la elaboración de planes de mejoramiento, únicamente se da estricto cumplimiento al Plan de Gestión y resultados, y a los informes que se presentan o solicitan los entes de control, Con la implementación de control interno, se quiere empezar a tomar conciencia de este elemento.

FORTALEZAS

Predisposición constante por parte de los funcionarios para aportar permanentemente a los temas de autoevaluación, autocontrol, evaluación del control interno y auditorias, lo cual es de alto valor, propiamente dicho una fortaleza del talento humano, que se debe aprovechar para culminar con éxito el proceso de implementación MECI.

RECOMENDACIONES

Subsistema de Control Estratégico

El 100% (**ACUERDOS Y COMPROMISOS O PROTOCOLOS**) de los elementos de este subsistema están diseñados e implementados en la Entidad, sin embargo, se deben definir políticas de acción para garantizar la operatividad, conservación y mantenimiento de estos elementos, realizando la socialización de código de ética y código de buen gobierno.

El 100% (**ESTILO DIRECCIÓN, PLANES Y PROGRAMAS, MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS, CONTEXTO ESTRATÉGICO, IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO –ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**) de los elementos de este subsistema están diseñados e implementados, así mismo, se deben definir políticas de acción para garantizar su conservación y mantenimiento, dándolos a conocer a los servidores públicos de la Entidad.

El 100% (**ANÁLISIS DE RIESGOS, VALORACIÓN DE RIESGOS Y POLÍTICAS DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS**) de los elementos de este subsistema se han diseñado e implementado en la Entidad, así mismo, se deben definir políticas de acción para garantizar su conservación y mantenimiento. Todos los funcionarios deben identificarse con la implementación de este elemento.

Subsistema de Control de Gestión:

El 100% (**INDICADORES Y COMUNICACIÓN INFORMATIVA**) de los elementos de este subsistema están diseñados e implementados en la Entidad, sin embargo, se debe socializar y de definir políticas de acción para garantizar la conservación y mantenimiento de estos elementos.

El 100% (**PROCEDIMIENTOS, MANUAL DE PROCEDIMIENTOS, INFORMACIÓN PRIMARIA, INFORMACIÓN SECUNDARIA, SISTEMAS DE INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN**)



**EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE
GUACHUCAL -NARIÑO
"EMPAGUA" E.S.P.
NIT 814.002.063-6**

Acueducto, alcantarillado y aseo



de los elementos de este subsistema se han diseñado e implementado, sin embargo se requiere su dinámica y su aplicación a los procesos de la Entidad.

Revisar periódicamente el Manual de Procedimientos (de Operación) y efectuar los ajustes necesarios correspondientes, previo concepto del Comité de Coordinación de Control Interno.

El 100% (POLÍTICAS DE OPERACIÓN Y CONTROLES) de los elementos de este subsistema se deben diseñar e implementado en la Entidad, sin embargo se deben definir parámetros que permitan la revisión periódica de controles preventivos (Mapa de riesgos), y al mismo tiempo revisar, y difundir los indicadores de gestión de la empresa enfocados a los procesos y a los objetivos del MECI.

Subsistema de Control de Evaluación:

AUTOEVALUACIÓN, EVALUACION Y PLANES DE MEJORAMIENTO

Establecer mecanismos para sensibilizar y capacitar al personal de la Empresa antes de aplicar el instrumento, dándoles a entender la importancia y el objetivo que se quiere lograr al hacer la autoevaluación del control.

Difundir en la Entidad las auditorias de control interno así como el de acciones correctivas y preventivas.

Fortalecer el plan de mejoramiento individual con un trabajo en equipo con gestión humana para incluir los resultados de las auditorias independientes, autoevaluación a la gestión y evaluaciones de desempeño.

Definir políticas de acción para garantizar la conservación y mantenimiento de estos elementos.

Diseñar e Implementar un mecanismo para monitorear los factores críticos de éxito de los procesos, a fin de detectar desviaciones y facilitar la generación de medidas correctivas que garanticen la continuidad de la operación y la satisfacción de los objetivos de la Entidad.

2. Dimensión Direccionamiento estratégico y planeación:

Esta Dimensión le permite a la empresa municipal de servicios publicos de guachucal –nariño "empagua" e.s.p. definir la ruta estratégica que guiará su gestión institucional, con el propósito de garantizar los derechos, satisfacer las necesidades y solucionar los problemas a todos los usuarios de nuestros servicios.

Manual de riesgos.

METODOLOGÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

Las etapas sugeridas para una adecuada Administración del Riesgo son las siguientes:

↓ COMPROMISO DE LA ALTA Y MEDIA DIRECCIÓN



Para el éxito en la implementación de una adecuada Administración del Riesgo, es indispensable el compromiso de la alta gerencia como encargada, en primera instancia, de estimular la cultura de la identificación y prevención del riesgo y, en segunda instancia, de definir las políticas.

Para lograrlo es importante la definición de canales directos de comunicación y el apoyo a todas las acciones emprendidas en este sentido, propiciando los espacios y asignando los recursos necesarios. Así mismo, debe designar a un directivo de primer nivel para que asesore y apoye todo el proceso de diseño e implementación del Componente de Administración del Riesgo.

✦ ANALISIS DEL CONTEXTO ESTRATÉGICO

Para la formulación y operacionalización de la política de administración del riesgo es fundamental tener claridad de la misión institucional, sus objetivos y tener una visión sistémica de la gestión, de manera que no se perciba esta herramienta gerencial como algo aislado del mismo accionar administrativo. Por ende, el diseño se establece a partir de la identificación de los factores internos o externos a la entidad que pueden generar riesgos que afecten el cumplimiento de sus objetivos.

Este contexto estratégico es la base para la identificación de los riesgos en los procesos y actividades. El análisis se realiza a partir del conocimiento de situaciones del entorno de la entidad, tanto de carácter social, económico, cultural, de orden público, político, legal y/o cambios tecnológicos, entre otros; se alimenta también con el análisis de la situación actual de la entidad, basado en los resultados de los componentes de ambiente de control, estructura organizacional, modelo de operación, cumplimiento de los planes y programas, sistemas de información, procesos y procedimientos y los recursos económicos, entre otros.

✦ IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

El proceso de la identificación del riesgo debe ser permanente e interactivo, basado tanto en el resultado del análisis del Contexto Estratégico como en el proceso de planeación y debe partir de la claridad de los objetivos estratégicos de la entidad para la obtención de resultados.

La identificación de los riesgos se realiza a nivel del Componente de Direccionamiento Estratégico, identificando los factores internos o externos a la entidad, que pueden ocasionar riesgos que afecten el logro de los objetivos.



EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE
GUACHUCAL -NARIÑO
"EMPAGUA" E.S.P.
NIT 814.002.063-6

Acueducto, alcantarillado y aseo



Es la base del análisis de riesgos que permite avanzar hacia una adecuada implementación de políticas que conduzcan a su control.

Entender la importancia del manejo del riesgo implica conocer con más detalle los siguientes conceptos:

Proceso: Nombre del proceso

Objetivo del proceso: Se debe transcribir el objetivo que se ha definido para el proceso al cual se le están identificando los riesgos.

Riesgo: Representa la posibilidad de ocurrencia de un evento que pueda entorpecer el normal desarrollo de las funciones de la entidad y afectar el logro de sus objetivos.

Causas (factores internos o externos): Son los medios, las circunstancias y agentes generadores de riesgo. Los agentes generadores que se entienden como todos los sujetos u objetos que tienen la capacidad de originar un riesgo; se pueden clasificar en cinco categorías: personas, materiales, comités, instalaciones y entorno.

Descripción: Se refiere a las características generales o las formas en que se observa o manifiesta el riesgo identificado.

Efectos (consecuencias): Constituyen las consecuencias de la ocurrencia del riesgo sobre los objetivos de la entidad; generalmente se dan sobre las personas o los bienes materiales o inmateriales con incidencias importantes tales como daños físicos y fallecimiento, sanciones, pérdidas económicas, de información, de bienes, de imagen, de credibilidad y de confianza, interrupción del servicio y daño ambiental.

Clasificación del riesgo

Durante el proceso de identificación del riesgo se recomienda clasificarlos teniendo en cuenta los siguientes conceptos:

Riesgo Estratégico: Se asocia con la forma en que se administra la entidad. El manejo del riesgo estratégico se enfoca a asuntos globales relacionados con la misión y el cumplimiento de los objetivos estratégicos, la clara definición de políticas, diseño y conceptualización de la entidad por parte de la alta gerencia.



EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE
GUACHUCAL -NARIÑO
"EMPAGUA" E.S.P.
NIT 814.002.063-6

Acueducto, alcantarillado y aseo



Riesgos Operativos: Comprende los riesgos relacionados tanto con la parte operativa como con la técnica de la entidad, incluye riesgos provenientes de deficiencias en los sistemas de información, en la definición de los procesos, en la estructura de la entidad, la desarticulación entre dependencias, lo cual conduce a ineficiencias, oportunidades de corrupción e incumplimiento de los compromisos institucionales.

Riesgos Financieros: Se relacionan con el manejo de los recursos de la entidad, que incluye la ejecución presupuestal, la elaboración de los estados financieros, los pagos, manejos de excedentes de tesorería y el manejo sobre los bienes de cada entidad. De la eficiencia y transparencia en el manejo de los recursos, así como de su interacción con las demás áreas, dependerá en gran parte el éxito o fracaso de toda entidad.

Riesgos de Cumplimiento: Se asocian con la capacidad de la entidad para cumplir con los requisitos legales, contractuales, de ética pública y en general con su compromiso ante la comunidad.

Riesgos de Tecnología: Se asocian con la capacidad de la entidad para que la tecnología disponible satisfaga sus necesidades actuales y futuras y soporte el cumplimiento de la misión.

✦ ANÁLISIS DEL RIESGO

El análisis del riesgo busca establecer la probabilidad de ocurrencia de los riesgos y el impacto de sus consecuencias, calificándolos y evaluándolos, con el fin de obtener información para establecer el nivel de riesgo y las acciones que se van a implementar.

El análisis del riesgo dependerá de la información obtenida en el formato de identificación de riesgos y de la disponibilidad de datos históricos y aportes de los servidores de la entidad.

Se han establecido dos aspectos para tener en cuenta en el análisis de los riesgos identificados, Probabilidad e Impacto.

Por la primera se entiende la posibilidad de ocurrencia del riesgo; esta puede ser medida con criterios de Frecuencia, si se ha materializado (por ejemplo: Número de veces en un tiempo determinado), o de Factibilidad, teniendo en cuenta la



presencia de factores internos y externos que pueden propiciar el riesgo, aunque este no se haya materializado.

Por Impacto se entiende las consecuencias que puede ocasionar a la organización la materialización del riesgo.

Para adelantar el análisis del riesgo se deben considerar los siguientes aspectos:

Calificación del Riesgo: Se logra a través de la estimación de la probabilidad de su ocurrencia y el impacto que puede causar la materialización del riesgo.

La primera representa el número de veces que el riesgo se ha presentado en un determinado tiempo o puede presentarse, y la segunda se refiere a la magnitud de sus efectos.

✚ VALORACIÓN DEL RIESGO

El Decreto 1599 de 2005 establece, que la valoración del riesgo, es un elemento de Control, que determina el nivel o grado de exposición de la entidad pública al impacto del riesgo, permitiendo estimar las prioridades para su tratamiento.

La valoración del riesgo es el producto de confrontar los resultados de la evaluación del riesgo con los controles identificados en el Elemento de Control, denominado "Controles", del Subsistema de Control de Gestión, con el objetivo de establecer prioridades para su manejo y fijación de políticas.

Para adelantar esta etapa se hace necesario tener claridad sobre los puntos de control existentes en los diferentes procesos, los cuales permiten obtener información para efectos de tomar decisiones.

✚ ELABORACIÓN DEL MAPA DE RIESGOS POR PROCESO

El mapa de riesgos contiene a nivel estratégico los mayores riesgos a los cuales está expuesta la entidad, permitiendo conocer los controles inmediatos de respuesta ante ellos tendientes a evitar, reducir, compartir o transferir el riesgo; o asumir el riesgo residual, y la aplicación de acciones, así como los responsables, el cronograma y los indicadores.



EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE
GUACHUCAL -NARIÑO
"EMPAGUA" E.S.P.
NIT 814.002.063-6

Acueducto, alcantarillado y aseo



No obstante se considera recomendable, elaborar un mapa de riesgos por cada proceso para facilitar la administración del riesgo, el cual debe elaborarse al finalizar la etapa de Valoración del Riesgo.

Atendiendo a las consideraciones legales estipuladas para la Administración del Riesgo, "EMPAGUA" E.S.P., ha establecido mapas de riesgo para cada uno de sus procesos.

3. Dimensión Evaluación de resultados:

El propósito de esta dimensión es que la entidad pública desarrollen una cultura organizacional fundamentada en la información, el control y la evaluación, para la toma de decisiones y la mejora continua a partir del seguimiento a su gestión y desempeño, a fin de conocer permanentemente los avances en la consecución de los resultados previstos en su marco estratégico y de esta forma medir los efectos de la gestión institucional en la garantía de los derechos, satisfacción de las necesidades y/o resolución de los problemas de los grupos de valor.

La empresa de servicios públicos EMPAGUA E.S.P cuenta con el proceso de planeación a nivel estratégico y operativo e implementar mecanismos para determinar los resultados esperados, proyectándolos en el largo, mediano y corto plazo, como forma de asegurar el mejoramiento continuo en las acciones desarrolladas dirigidas al cumplimiento de la misión, visión y objetivos organizacionales.

INDICADOR: es una herramienta que permite medir en un instante determinado, la calidad y eficiencia de la gestión en las metas propuestas. Reflejan los resultados concretos de las actividades desarrolladas que contribuyen al cumplimiento de los propósitos. Se usan las siguientes unidades de medida: Número, Porcentaje, Alto-Medio-Bajo y Si / No.

INDICADOR CUANTITATIVO DE GESTION: Es una relación numérica de dos o más variables relevantes en la evaluación del desempeño de una entidad, medidas en un mismo período de tiempo, ofreciendo elementos para evaluar la calidad de la gestión de una organización, de acuerdo con una metodología definida previamente. Son indicadores cuantitativos de gestión: a) Eficiencia del recaudo; b) Rotación de cartera; c) Cobertura; d) Continuidad del servicio; e) Calidad del agua (acueducto); f) Cobertura de medición (acueducto); g) Índice de agua no contabilizada (IANC); h) Índice de eficiencia laboral.

INDICADOR DE PROCESO: Acciones específicas dirigidas al fortalecimiento técnico y administrativo de la entidad, al logro de una mayor autonomía gerencial e institucional y al desarrollo de una cultura de planeación estratégica, de acuerdo con los lineamientos de la ley 142 de 1994. Los indicadores de proceso son: a) Realizar la evaluación de la viabilidad empresarial; b) Efectuar la transformación de su naturaleza jurídica; c) Cuantificar el costo económico del servicio; d) Separar la contabilidad de cada



EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE
GUACHUCAL - NARIÑO
"EMPAGUA" E.S.P.
NIT 814.002.063-6



Acueducto, alcantarillado y aseo

servicio; e) Implantar el Plan Único de Cuentas; f) Organizar el sistema de control interno; g) Garantizar la recepción de las peticiones, quejas y recursos; h) Desarrollar el censo de usuarios; i) Desarrollar un programa de macromedición.

META: es el valor de las variables proyectando el indicador al momento de formularse los objetivos.

MISIÓN: es determinar quiénes somos como entidad, permite establecer la identidad de nuestra entidad y debe estar en función de la misión que nos ha encomendado la Administración Municipal.

PLAN DE GESTION Y RESULTADOS: Es el conjunto de acciones y proyectos, que una entidad se obliga a ejecutar durante un horizonte determinado de tiempo, con el fin de lograr objetivos de corto, mediano y largo plazo, normalmente expresados en términos de metas e indicadores.

PLAN OPERATIVO ANUAL: es un plan concreto de acción de corto plazo, que emerge del plan de largo plazo, y contiene los elementos (objetivo, estrategia, meta y acción) que permiten la asignación de recursos humanos y materiales a las acciones que harán posible el cumplimiento de las metas y objetivos propuestos.

PROGRAMAS: es el concepto que agrupa al conjunto de proyectos y actividades definidos para cumplir con la misión, los objetivos, las estrategias y las prioridades que fija EMPAGUA E.S.P.

PROGRAMA DE GESTION: Es un acuerdo entre la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y una entidad prestadora del servicio, mediante el cual esta última se compromete, durante un tiempo determinado, a adelantar acciones para ajustarse a los indicadores definidos por la Comisión de Regulación.

PROYECTOS: es el conjunto de actividades definidas para lograr un proyecto mediante la asignación racional de recursos.

VISIÓN: es definir que queremos ser como Empresa en un tiempo futuro determinado. Además, se debe especificar con que se cuenta para lograr una proyección realista.

NORMATIVIDAD LEGAL Y APLICABLE

- Constitución Política de Colombia
- Ley 87 de 1993: Por la cual se establecen normas para el ejercicio del Control Interno en las Entidades y Organismos del Estado
- Ley 99 de 1993: Por la cual se crea el Ministerio de Medio Ambiente, se reordena el sector público encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables, se organiza el Sistema Nacional Ambiental (SINA) y se dictan otras disposiciones
- Ley 136 de 1994: Por la cual se dictan normas tendientes a modernizar la organización y funcionamiento de los municipios
- Ley 142 de 1994: Por la cual se establece el Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios y se dictan otras disposiciones
- Ley 152 de 1994: Ley Orgánica del Plan de Desarrollo
- Ley 286 de 1996: Por la cual se modifican parcialmente la Ley 142 de 1994 y la Ley 143 de 1994



**EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE
GUACHUCAL -NARIÑO
"EMPAGUA" E.S.P.
NIT 814.002.063-6**



Acueducto, alcantarillado y aseo

- Ley 617 de 2000: Por la cual se reforma parcialmente la Ley 136 de 1994, el Decreto extraordinario 1222 de 1986, se adiciona la Ley Orgánica del Presupuesto, el Decreto 1421 de 1993, se dictan otras normas tendientes a fortalecer la descentralización y se dictan normas para la racionalización del Gasto Público Nacional.
- Ley 132 de 2000: Por la cual se modifican parcialmente las leyes 142, 143 de 1994, 223 de 1995 y 286 de 1996
- Ley 689 de 2001. Por la cual se modifica parcialmente la Ley 142 de 1994
- Ley 732 de 2002: Por la cual se establecen nuevos plazos para realizar, adoptar y aplicar las estratificaciones socioeconómicas urbanas y rurales en el territorio nacional y se precisan los mecanismos de ejecución, control y atención de reclamos por el estrato asignado
- Ley 743 de 2002: Código Único Disciplinario
- Decreto 1753 de 1994: Por el cual se reglamentan parcialmente los títulos VIII y XII de la ley 99 de 1993 sobre licencias ambientales
- Decreto 1429 de 1995: Por el cual se reglamenta el capítulo I del Título V de la Ley 142 de 1994, en relación con el Control Social de los servicios públicos domiciliarios
- Decreto 1489 de 1998: Por el cual se reglamenta parcialmente el artículo 181 de la Ley 142 de 1994
- Decreto 1599 de 2005: Por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005
- Decreto 838 de 2005: Por el cual se modifica el Decreto 1713 de 2002, sobre disposición final de residuos sólidos y se dictan otra disposición.
- Decreto 1013 de 2005: Por el cual se establece la metodología para la determinación del equilibrio entre los subsidios y las contribuciones para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.
- Plan de Desarrollo Municipio de Guachucal
- Plan de Ordenamiento Territorial Municipio de Guachucal
- Plan de Desarrollo Departamental
- Plan de Desarrollo Nacional

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

La elaboración de los diferentes planes que formule la Entidad, deben contar con la participación de los responsables de las actividades y quienes participan de ellos.

Se realiza solo una vez al año y se actualiza semestralmente señalando el estado actual de avance y las modificaciones (cuando se presenten).

Las modificaciones efectuadas deben ser presentadas y justificadas en consenso.

El PGR no será enviado a ninguna entidad, pero deberá estar disponible para cualquier entidad facultada que lo solicite.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

DESCRIPCIÓN DETALLADA

N	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
----------	------------------	------------------------------------	--------------------	-----------------



**EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE
GUACHUCAL -NARIÑO
"EMPAGUA" E.S.P.
NIT 814.002.063-6**



Acueducto, alcantarillado y aseo

1	Programación de actividades	Se realizará una reunión con los responsables de los diferentes procesos para determinar la programación de actividades a llevarse a cabo durante la correspondiente vigencia fiscal.	Gerente	Programación
2	Identificación y solicitud de recursos para el desarrollo de las actividades.	Una vez se tenga definido claramente las actividades, se procede a solicitar la correspondiente asignación presupuestal al municipio de quien depende en un alto porcentaje el cumplimiento de los objetivos misionales de EMPAGUA E.S.P.	Gerente	Requerimiento de recursos
3	Elaboración del cronograma de planeación anual.	En cuanto se tengan definidas las actividades y los recursos se elabora el cronograma de planeación anual, definiendo roles y responsabilidades.	Gerente Junta Directiva	Cronograma planeación anual
4	Reconocimiento de los lineamientos estipulados por la Superintendencia Nacional de Servicios Públicos Domiciliarios, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) y directrices nacionales en materia de planeación.	Se examinan los documentos legales y se relacionan los parámetros a seguir conforme a la normatividad vigente en materia de planeación.	Gerente	N.A.
5	Definición de directrices para elaboración del Plan Estratégico	Una vez se tiene el cronograma de planeación y se han definido los aspectos y lineamientos legales, se procede a definir las directrices para elaboración de los mismos.	Gerente	Directrices



**EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE
GUACHUCAL -NARIÑO
"EMPAGUA" E.S.P.
NIT 814.002.063-6**



Acueducto, alcantarillado y aseo

6	Definición de objetivos y metas estratégicas para el largo, mediano y corto plazo.	EMPAGUA E.S.P., define las metas y objetivos que pretende lograr estableciendo plazos y tiempos y considerando los objetivos de cada uno de los procesos tal como aparece en el modelo operativo por procesos, teniendo cuenta especial de los procesos misionales.	Gerente	Objetivos y Metas Estratégicas
7	Elaboración de Planes: Operativo anual, Estratégico y de Gestión y Resultados.	Teniendo en cuenta la metodología establecida por planeación y organismos que regulan la actividad de las empresas de servicios públicos, y una vez ya definida las metas, objetivos, tiempos, responsables y recursos se procede a la elaboración de los planes con que contará la Entidad.	Gerente	Planes: Operativo Estratégico De Gestión y Resultados
8	Monitoreo y evaluación de los planes estratégico y operativo	La labor de la planeación no solo queda en elaborar el plan y suficiente, se debe hacer un monitoreo y seguimiento a los planes para analizar la eficacia de los mismos.	Gerente	Informe
9	Determinación de las necesidades y expectativas de los usuarios	Es conveniente tener en cuenta que los usuarios son la base de la empresa y que de su satisfacción depende el éxito de la misma, por ello es conveniente determinar las necesidades y expectativas de la comunidad para poder dar una respuesta oportuna y eficiente.	Gerente	Necesidades y Expectativas de los usuarios
10	Designación del representante de la Dirección para el proyecto del Modelo Estándar de Control Interno MECI	La Entidad debe contar con un responsable por el Control Interno de la misma, para que se pueda evaluar la interacción entre los diferentes procesos y planes de la Entidad y poder lograr los objetivos esperados dando cumplimiento al 100% con la misión y visión.	Gerente y junta Directiva	Acta



EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE
GUACHUCAL -NARIÑO
"EMPAGUA" E.S.P.
NIT 814.002.063-6

Acueducto, alcantarillado y aseo



11	Fomulación, revisión y ajuste de los Proyectos de la Entidad	Los proyectos con que cuenta la Entidad deben ser revisados constantemente con el objeto de garantizar la eficacia y efectividad de los mismos, reducir pérdidas y solucionar los impases de la entidad en materia de inversión y satisfacción de necesidades de los usuarios.	Gerente	Informe
12	Asegurar la Disponibilidad de recursos: Elaboración de presupuestos de la Empresa Municipal de Acueducto, alcantarillado y aseo de Guachucal	Es conveniente elaborar un presupuesto para el manejo de los recursos que ingresan a la Entidad y así mismo poder efectuar un control sobre la ejecución de los mismos, buscando garantizar la excelente prestación de los servicios.	Gerente y Junta Directiva	Presupuesto EMPAGUA E.S.P.

Por otro lado se cuenta con el PROCEDIMIENTO PRESUPUESTO

Administrar adecuadamente los subsidios municipales y el recaudo de tarifas, para garantizar una óptima prestación de servicios.

ALCANCE

Inicia desde que se reciben los documentos y cuentas provenientes de almacén y de las diferentes actividades de la empresa, hasta la firma de la tesorera del Certificado de Disponibilidad Presupuestal y Registro Presupuestal.

TÉRMINOS Y DEFINICIONES

CDP: Certificado de Disponibilidad Presupuestal

RP: Registro Presupuestal

PRESUPUESTO: Es la previsión de gastos e ingresos para un determinado lapso, por lo general un año. Permite a las empresas, los gobiernos, las organizaciones privadas y las familias establecer prioridades y evaluar la consecución de sus objetivos. Para alcanzar estos fines puede ser necesario incurrir en déficit (que los gastos superen a los ingresos) o, por el contrario, puede ser posible ahorrar, en cuyo caso el presupuesto presentará un superávit (los ingresos superan a los gastos).

NORMATIVIDAD LEGAL Y APLICABLE



**EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE
GUACHUCAL -NARIÑO
"EMPAGUA" E.S.P.
NIT 814.002.063-6**

Acueducto, alcantarillado y aseo



- Ley 715 de 2001
- Decreto 1013 de 2005: Por el cual se establece la metodología para la determinación del equilibrio entre los subsidios y las contribuciones para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo
- Decreto 111 de 1996: Estatuto Orgánico de Presupuesto
- Resolución 287 de 2004: Tarifas para Acueducto y alcantarillado
- Resolución 151 de 2001: Tarifas para Aseo
- Presupuesto de ingresos y Gastos EMPAGUA E.S.P.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Para la realización del respectivo CDP, RP y Contrato se debe tener en cuenta que todos los documentos entregados por almacén y de las diferentes actividades de la empresa estén completos y vigentes.

Las fechas de facturas y demás del paquete debe coincidir con el mes que se está ejecutando en el Presupuesto de la Empresa cumpliendo así con la razón social para la cual fue creado.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

DESCRIPCIÓN DETALLADA

N	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Análisis de las necesidades y los requerimientos de los usuarios.	Se analiza las necesidades de la comunidad para ello realizar el presupuesto y programar las principales actividades tendientes al mejoramiento en la prestación de los servicios.	Junta Directiva Gerente	N.A
2	Elaboración del plan anual de obras e inversiones	<p>Para inversiones mayores que requieren cofinanciación del Municipio.</p> <p>Se identifica el plan de obras e inversiones priorizado a 5 años, los cuales requieren del presupuesto del municipio para su financiamiento.</p> <p>Para inversiones menores que las puede ejecutar la Empresa.</p>	Tesorero Contador	Plan anual de obras e inversiones Y Plan de compras



EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE
GUACHUCAL -NARIÑO
"EMPAGUA" E.S.P.
NIT 814.002.063-6

Acaueducto, alcantarillado y aseo



N	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
		Una vez realizado el estudio de las necesidades, se determina el flujo de caja y la capacidad de los ingresos para según eso elaborar el plan anual de obras e inversiones y el plan anual de compras.		
3	Elaboración de presupuesto	Se elabora el presupuesto de ingresos y gastos de la Empresa, para que sea aprobado por la Junta Directiva.	Gerente Tesorero contador	Presupuesto
4	Actualización de presupuesto según modificaciones	Se actualiza presupuesto de acuerdo a las modificaciones realizadas como: traslados o adiciones presupuestales las cuales son aprobadas por la Junta directiva.	Tesorero	N.A
		La ejecución presupuestal puede dividirse en dos partes: Ejecución Activa; Se Registran los ingresos, en el número de la cuenta a la que afecta según el código del presupuesto con fecha, valor y se totaliza sumando el ingreso al valor total; en el programa de ejecución presupuestal.		
5	Ejecución del presupuesto	Ejecución Pasiva; Se refiere a la ejecución del presupuesto de egresos, la cual inicia con la intención del gasto mediante un certificado de disponibilidad presupuestal, se realiza el registro presupuestal, contrato y se efectúa la ejecución del pago. Por último se registra el movimiento de egreso en el número de la cuenta a la que afecta según el código de presupuesto con fecha, valor y se totaliza sumando el egreso al valor total del programa de ejecución presupuestal.	Tesorero	N.A
6	Generación de informes internos	Se requiere registros de movimientos diarios de ingresos y egresos los cuales quedan registrados en el programa de ejecución presupuestal.	Tesorero	N.A



**EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE
GUACHUCAL -NARIÑO
"EMPAGUA" E.S.P.
NIT 814.002.063-6**



Acaueducto, alcantarillado y aseo

N	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
7	Procesamiento de la información presupuestal	De acuerdo con lo establecido se procede a revisar el contenido de las cuentas, para realizar la ejecución presupuestal de ingresos o gastos, previa aprobación del ordenador del gasto y en cumplimiento a las disposiciones del presupuesto.	Tesorero	N.A
8	Sistematización de Información presupuestal	Se registran los ingresos o egresos en el número de la cuenta a la que afecta según el código del presupuesto con fecha, valor, y se totaliza sumando el ingreso o egreso al valor total en el programa de ejecución presupuestal.	Tesorero	N.A
9	Registro y actualización de los libros de disponibilidad y registro presupuestal	Todas las disponibilidades y registros presupuestales deben ser registrados y actualizadas en el libro de acuerdo al orden cronológico de elaboración del compromiso.	Tesorero	N.A
10	Control de la ejecución Presupuestal	Tanto la ejecución de ingresos como la de egresos deben estar en un continuo control para verificar la información y evitar desfases en el presupuesto aprobado	Tesorero	N.A
11	Generación de informes para Entidades de control, Junta Directiva y usuarios	Para el cumplimiento de normas y requerimientos los diferentes informes requeridos por las entidades de control se envían a través de medios magnéticos. e impresos mensualmente; unificando la información de los ingresos y egresos.	Tesorero	Informes de ejecución presupuestal
12	Análisis y evaluación del proceso	Mensualmente se realiza la evaluación del proceso para determinar la evolución de los	Tesorero	N.A



EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE
GUACHUCAL -NARIÑO
"EMPAGUA" E.S.P.
NIT 814.002.063-6



Acueducto, alcantarillado y aseo

N	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
13	Identificación de acciones de mejora	indicadores hacia el cumplimiento de las metas Para mejor el proceso se identifica acciones de mejora que permitan acercarse a la meta del indicador relacionado.	Tesorero	N.A

Por otro lado, cuenta con el procedimiento gestión contable con el objeto de generar información financiera y contable confiable, relevante y comprensible que sirva para la toma de decisiones a través de la ejecución de los procedimientos que rigen la contabilidad pública.

1. ALCANCE

Involucra a todos los funcionarios encargados del manejo de la información contable y el reporte de la documentación soporte.

Comprende desde la contabilización de cuentas hasta la presentación de Informes Financieros.

TÉRMINOS Y DEFINICIONES

AVANCE: Son adelantos en dinero entregados a funcionarios vinculados a la empresa EMPAGUA, para realizar gastos cuyo pago oportuno no pueda realizarse a través del trámite ordinario de la Tesorería.

CAJA MENOR: Es un sistema descentralizado de pagos, para el manejo de cuantías menores y solamente para efectuar gastos en efectivo.

NOMINA: Registro del pago de sueldo a cada funcionario de la empresa.

COMPROBANTE DE EGRESO: Comprobante de pago a proveedores internos y externos.

AJUSTE CONTABLE: Registro contable por el cual se realiza una corrección, reclasificación, eliminación o inclusión de valores a una cuanta contable.

FICHA DE AJUSTE CONTABLE: Documento donde se hace una reclasificación contable sobre un rubro, por ejemplo, una devolución, un pago de menos, un reembolso, la cual se realiza a posteriori.

PILA (Planilla Integrada de Liquidación de Aportes): (Planilla integrada de liquidación de aportes) El Sistema Integrado de Pagos de aportes a la Seguridad Social y parafiscales, a través de transferencias electrónicas de fondos.



EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE
GUACHUCAL -NARIÑO
"EMPAGUA" E.S.P.
NIT 814.002.063-6

Acueducto, alcantarillado y aseo



CONTABILIDAD: Proceso mediante el cual se identifica, mide, registra y comunica la información económica de una organización o empresa, con el fin de que las personas interesadas puedan evaluar la situación de la entidad.

CONTABILIDAD PÚBLICA: CONCEPTO: La contabilidad pública es una rama especializada de la contabilidad que permite desarrollar los diversos procesos de medición, información y control en la actividad económica de la administración pública.

CONTADOR PÚBLICO: Es la persona natural profesional que se encuentra facultada por la ley, para dar fe pública acerca de hechos relativos a su profesión, dictaminar estados financieros y realizar todas las gestiones que se derivan del ejercicio de la ciencia contable.

CUENTA: Es la reunión de todos los valores referentes a una misma persona o asunto bajo epígrafe apropiado. En la cuenta se registran los aumentos y disminuciones que sufren los elementos del Activo, Pasivo, Capital, Ingresos y Gastos.

INVENTARIO: Stock o acopio de insumos, materias primas, productos en proceso y bienes terminados que son mantenidos por una empresa.

INGRESOS: Están representados por todo valor en dinero o en especie equivalente a un pago que se recibe por la realización de determinada labor o actividad, constituyen la fuente del impuesto de renta y complementarios.

ACTIVO: Son todos los bienes o derechos que posee una persona a su disposición y que le reportan un beneficio en razón de su valor.

PASIVO A CORTO PLAZO: (pasivo corriente). Agrupa las obligaciones derivadas de las actividades del ente público, exigibles en un periodo no mayor de un año.

PASIVO A LARGO PLAZO: (pasivo no corriente). Agrupa las obligaciones exigibles por terceros al ente público, en un periodo mayor de un año.

PATRIMONIO. Es el que está constituido por el total de los derechos reales y personales apreciables en dinero poseídos por el contribuyente dentro del país en el último día del año o período gravable, susceptibles de ser utilizados para la obtención de la renta.

PATRIMONIO LÍQUIDO. Es el patrimonio bruto, es decir la suma de los activos a 31 de diciembre del año o período gravable menos las deudas.

DEPRECIACIÓN: En términos contables, la depreciación es una reducción del activo fijo, sea en cantidad, calidad, valor o precio, debida al uso, a la obsolescencia o sólo por el paso del tiempo. La depreciación se mide anualmente, y depende de los factores ya mencionados, así como del precio de compra y la duración estimada del activo.

PROVISIÓN: Suma conservada por la empresa con vistas a cubrir una carga o una pérdida eventual.



EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE
GUACHUCAL -NARIÑO
"EMPAGUA" E.S.P.
NIT 814.002.063-6

Acueducto, alcantarillado y aseo



COSTO: Representa la inversión necesaria para producir o adquirir artículos para la renta.

COSTOS DIRECTOS: Son aquellos que la gerencia es capaz de asociar con los artículos o áreas específicas.

COSTOS FIJOS: Son aquellos en los que el costo fijo total permanece constante dentro de un rango relevante de producción, mientras el costo fijo por unidad varía con la producción. Más allá del rango relevante de producción, variarán los costos fijos. La alta gerencia controla el volumen de producción y es por eso, responsable de los costos fijos. Por ejemplo: depreciación y nómina.

COSTOS INDIRECTOS: Son aquellos comunes a muchos artículos y, por tanto, no son directamente asociables a ningún artículo o área. Usualmente, los costos indirectos se cargan a los artículos o áreas con base en las técnicas de asignación.

COSTOS MIXTOS: Estos costos tienen las características de fijos y variables a lo largo de varios rangos relevantes de operación.

GASTOS. Comprenden erogaciones o causaciones de obligaciones ciertas no recuperables efectuadas para adquirir los medios y recursos necesarios en la realización de las actividades financieras, económicas o sociales del ente público.

CONCILIACIÓN BANCARIA: Al conciliar cada cuenta bancaria se identifican los ajustes que es necesario realizar por cada diferencia encontrada.

ESTADOS FINANCIEROS: Son los documentos que debe preparar un comerciante al terminar el ejercicio contable con el fin de conocer la situación financiera y los resultados económicos obtenidos en las actividades de su empresa a lo largo de un periodo.

ESTADO DE FLUJO DE CAJA O EFECTIVO: El estado de flujos de efectivo es un estado financiero básico que informa sobre el efectivo o equivalentes de efectivo recibido y usado en las actividades de operación, inversión y financiación.

BALANCE GENERAL: Muestra la situación financiera, económica y social de un ente público, expresada en unidades monetarias, a una fecha determinada. Revela la totalidad de sus bienes, derechos, obligaciones y situaciones del patrimonio público.

ESTADO DE ACTIVIDAD ECONÓMICA Y SOCIAL: Señala la actividad financiera, económica y social del ente público y revela el flujo de recursos percibidos y consumidos en cumplimiento de su cometido estatal, expresado en términos monetarios, durante un periodo determinado.

LIBROS AUXILIARES. De acuerdo con su tamaño y con el catálogo de cuentas que maneje cada empresa determina el número de auxiliares que necesita. Esto permite dividir el trabajo contable entre varias personas. Por lo general, los auxiliares se llevan en libros con hojas removibles, de las cuales a cada cuenta y subcuenta se les asigna un folio.



**EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE
GUACHUCAL -NARIÑO
"EMPAGUA" E.S.P.
NIT 814.002.063-6**

Acueducto, alcantarillado y aseo



LIBROS DE CONTABILIDAD - PRINCIPALES. También llamados mayores, son los libros que obligatoriamente deben llevar los comerciantes, y en los cuales registran en forma sintética las operaciones mercantiles que realizan durante un lapso determinado. De acuerdo con las disposiciones legales, los comerciantes deben llevar los siguientes libros: Inventarios y balances, Diario, Mayor.

INTEGRIN: Sistema Financiero en el cual se llevan los libros principales y auxiliares de contabilidad.

4. NORMATIVIDAD LEGAL Y APLICABLE

- Constitución Política, Título XII, CAP. 2, ART 339.
- Ley 142 11/07 de 11/07/94- Régimen de servicios Públicos Domiciliarios
- Ley 1176 27/12/07 – Ley General de Participaciones
- Ley 901 28/12/2004 – Saneamiento Contable- Boletín deudores morosos
- Ley 1066 de 29/07/06- Normalización de la cartera publica
- Presupuesto de ingresos y gastos de EMPAGUA E.S.P.

CONTADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN

Resolución 356 de 05 de septiembre 5 de 2007, de la Contaduría General de la Nación por la cual se adopta el Manual de Procedimientos del Régimen de Contabilidad Pública

Resolución 121 de 26/03/07- Aceptación oportuna la información financiera, económica y social.

Resolución 119 de 27/04/06 Por la cual se adopta el Modelo Estándar de Procedimientos para la Sostenibilidad del sistema de contabilidad Pública y demás circulares e instructivos

Circulares periódicas de la Contaduría General de la Nación

Cartas circulares

DIAN

Resolución 12807 DEL 26/10/06- Se establece grupo de contribuyentes, que deben suministrar información referente al art. 631 del E.T., características técnicas de la información a reportar así también como sus plazos.

Resolución 10147 DEL 28/10/05- Se establece grupo de contribuyentes, que deben suministrar información referente al art. 631 del E.T., características técnicas de la información a reportar así también como sus plazos.

Estatuto Tributario

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Esta se definirá acorde con los objetivos de garantizar el manejo eficiente y razonable de la información contable, con el fin de contar con una información financiera de calidad, oportuna,



EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE
GUACHUCAL -NARIÑO
"EMPAGUA" E.S.P.
NIT 814.002.063-6

Acueducto, alcantarillado y aseo



confiable y que sirva de herramienta de gestión para la toma de decisiones a nivel gerencial, cumpliendo así con los objetivos misionales de la empresa. Para esto podemos establecer unas políticas acordes a cada proceso contable:

Políticas de registros de operaciones financieras: Diariamente en la oficina de Tesorería se recibe información de: Gerencia, y almacén, y se radica en el libro de recepción de documentos con el fin de organizar la documentación y de verificar si esta contiene todos los requisitos de soportes antes de ser canceladas y registradas por parte del contador.

Políticas y Condiciones con Respecto a las Cuentas por Pagar: Los registros contables en el sistema de información de Finanzas pueden ser reclasificados dentro del trimestre que se está preparando el Informe para la Contaduría General de la Nación.

Normatividad, Políticas y Condiciones con Respecto a la Rendición de Informes Contables y Financieros: Durante el proceso de cierre contable las modificaciones de registro sólo la pueden realizar el Contador. Se deben de realizar los informes explícitamente después de haber realizado el cierre contable.

Normatividad, Políticas y Condiciones con Respecto a la Presentación de Información Exógena por medios magnéticos a la DIAN. Se deben tener los Estados Financieros a diciembre 31 del año que se va a reportar. Para lo cual se verifica los soportes de egreso y actualización de terceros con el fin llenar la información a los formatos de la DIAN, por parte del contador.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

DESCRIPCIÓN DETALLADA

N	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Recepción de información.	Diariamente en la oficina de tesorería, se recibe información de: Gerencia y Almacén, y se radica en el libro de recepción de documentos	Tesorero	Libro de recepción de documentos



**EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE
GUACHUCAL -NARIÑO
"EMPAGUA" E.S.P.
NIT 814.002.063-6**

Acueducto, alcantarillado y aseo



N	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
4	Generar Informes	Se requiere registros de movimientos controles para ser efectivos los procesos contables para lo cual diariamente se elaboran documentos contables – impresión de documentos (comprobantes de contabilidad, conciliaciones, fichas de ajustes). Elabora y transcribe comprobantes de diario, se revisa y firma.	Contador	Comprobante de contabilidad, conciliaciones, fichas de ajustes contables etc.
5	Generar documentos de prueba	Para análisis de información mensualmente se imprime reportes de prueba, se verifica la información y se hacen los ajustes pertinentes si los hubiere.	Contador	Balance de Prueba
6	Entrega de estados financieros definitivos (balance General y Estado de Actividad Económica), e informes contables	Mensualmente se imprimen los registros contables consolidados en los estados financieros (Balance General, Estado de Actividad Económica) y son entregados a gerencia, en medio escrito a través de oficio remisorio radicado en el libro radicador de registros y documentos entregados, con el fin de que contribuyan a la toma de decisiones a nivel gerencial	Contador	Balance General, estado de Actividad Económica, flujo de Caja, Estado de Patrimonio, Análisis financiero
7	Entrega de informes contables: Balance de Prueba, Ingresos, conciliación bancaria, análisis Financiero, costos, cuentas por pagar.	Mensualmente se hace entrega de los diferentes informes contables a Gerencia, en medio escrito y son entregados en medio escrito a través de oficio remisorio radicado en el libro radicador de registros y documentos entregados. Esto para evaluación y seguimiento	Contador	Estados Financieros Consolidados.
8	Envío de información a entidades de control	Para el cumplimiento de normas y requerimientos los diferentes informes requeridos por las entidades de control se envían a través de medios magnéticos e impresos; Mensual, bimestral trimestral, semestral y anualmente.	Gerente Contador	Formatos virtuales de la contraloría CGN 2005_001saldos y movimientos,



EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE
GUACHUCAL -NARIÑO
"EMPAGUA" E.S.P.
NIT 814.002.063-6

Acueducto, alcantarillado y aseo



N	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
				CGN2005_002_ ope raciones_ reciprocas notas a los estados financieros CGN.2005.003N E - Notas de Carácter Especifico CGN.2005.003N G - Notas de Carácter General Formato de presentación de información exógena

3. Dimensión Evaluación de resultados

El propósito de esta dimensión es que la entidad desarrolle una cultura organizacional fundamentada en la información, el control y la evaluación, para la toma de decisiones y la mejora continua a partir del seguimiento a su gestión y desempeño, a fin de conocer permanentemente los avances en la consecución de los resultados previstos en su marco estratégico y de esta forma medir los efectos de la gestión institucional en la garantía de los derechos, satisfacción de las necesidades y/o resolución de los problemas de los grupos de valor.

La empresa prestadora de servicios públicos EMPAGUA E.S.P Cuenta con el procedimiento de mejoramiento continuo con el fin de Mejorar el desempeño de los procesos para cumplir con los requisitos legales, organizacionales y de los usuarios, mediante el aseguramiento de la conveniencia,



**EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE
GUACHUCAL -NARIÑO
"EMPAGUA" E.S.P.
NIT 814.002.063-6**

Acueducto, alcantarillado y aseo



adecuación, eficacia, eficiencia, efectividad y mejora continua del sistema de control interno de la Entidad.

ALCANCE

Inicia con la elaboración del programa de Auditorías y finaliza con la elaboración y la remisión del informe final a los líderes de proceso, y Gerente.

TÉRMINOS Y DEFINICIONES

ACCIONES CORRECTIVAS: Conjunto de acciones tomadas para eliminar las causas de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

ACCIONES PREVENTIVAS: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

AUDITORÍA INTERNA: Elemento de Control, que permite realizar un examen sistemático, objetivo e independiente de los procesos, actividades, operaciones y resultados de una Entidad Pública. Así mismo, permite emitir juicios basados en evidencias sobre los aspectos más importantes de la gestión, los resultados obtenidos y la satisfacción de los diferentes grupos de interés.

AUDITOR: Persona con la competencia para llevar a cabo auditorias.

CONFORMIDAD: Cumplimiento de un requisito.

CONTROL INTERNO: Sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos

CRITERIOS DE AUDITORIA: Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos.

EFFECTIVIDAD: Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

EFICACIA: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

EFICIENCIA: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

EVIDENCIA DE LA AUDITORIA: Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.

HALLAZGO: Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría

NO CONFORMIDAD: Incumplimiento de un requisito.



EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE
GUACHUCAL -NARIÑO
"EMPAGUA" E.S.P.
NIT 814.002.063-6

Acueducto, alcantarillado y aseo



OPORTUNIDAD DE MEJORA: Aspectos que van a contribuir al mejoramiento del proceso en cuanto a su desempeño.

PROCESO: Conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

PROCEDIMIENTO: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

REVISIÓN: Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

REGISTRO: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

REQUISITO: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

4. NORMATIVIDAD LEGAL Y APLICABLE

- Ley 87 de 1993 - por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 1826 de 1994 del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República - por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993.
- Decreto 2145 de Noviembre de 1999 del Departamento Administrativo de la Función Pública - por el cual se dictan normas sobre el Sistema Nacional de Control Interno de las entidades y Organismos de la Administración Pública del Orden Nacional y Territorial y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 2539 de Diciembre 4 de 2000 del Departamento Administrativo de la Función Pública - por el cual se modifica parcialmente el Decreto 2145 de Noviembre 4 de 1999.
- Decreto 1537 de Julio 6 de 2001 del Departamento Administrativo de la Función Pública - por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 87 de 993 en cuanto a elementos técnicos y administrativo que fortalezcan el sistema de Control Interno de las entidades y organismos del estado.
- Modelo Estándar de Control Interno para el Estado colombiana MECI 1000:2005, Subsistema 3. Control de Evaluación, Numeral 3.2 Evaluación Independiente.
- NTC GP 1000.2004

POLITICAS DE OPERACIÓN

Como mecanismos de verificación y evaluación del control interno se utilizan las normas de Auditoría generalmente aceptadas, la selección de indicadores de desempeño, los informes de gestión y de cualquier otro mecanismo moderno de control que implique el uso de la mayor tecnología, eficiencia y seguridad. (Parágrafo del Artículo 9° de la Ley 87 de 1993)

Debe obtenerse evidencia válida y suficiente por medio del análisis, inspección, observación, interrogación, confirmación y otros procedimientos de Auditoría, con el propósito de allegar bases razonables a las Auditorías.



**EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE
GUACHUCAL -NARIÑO
"EMPAGUA" E.S.P.
NIT 814.002.063-6**



Acueducto, alcantarillado y aseo

En el caso de auditorías externas, a excepción de auditorías de otorgamiento, se debe aplicar los formatos establecidos en este procedimiento.

Los auditores deben cumplir con la metodología planteada en este procedimiento y los tiempos especificados.

Todo hallazgo de auditoría se trata como una No conformidad real y toda recomendación u observación se trata como una oportunidad de mejora, su implementación, así como también debe ser acorde la metodología establecida en el procedimiento de Acciones Correctivas, preventivas y/o de mejora.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

DESCRIPCIÓN DETALLADA

N	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Planear la Revisión por la dirección	Se programan las auditorias teniendo en cuenta el estado y la importancia de los procesos a auditar, así como los resultados de las auditorias previas. Este programa se publica con 8 días hábiles de anticipación a las auditorias. Las auditorias se realizan dos veces al año a todos los procesos, el cual es aprobado por Gerencia	Coordinador Control interno	Cronograma de Auditoria
2	Planear las Auditorías Internas	Elaborar el Programa Anual de Auditoría Interna. El cual debe contener como mínimo los siguientes aspectos: Identificación de procesos, actividades o áreas críticas Objetivos y alcance	Coordinador Control interno	Programa anual de Auditoría interna



**EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE
GUACHUCAL -NARIÑO
"EMPAGUA" E.S.P.
NIT 814.002.063-6**



Acueducto, alcantarillado y aseo

N	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
		Responsabilidades		
		Recursos		
		Cronograma de auditoría		
		Seguimiento y revisión		
		El programa anual de auditoría interna es elaborado por el Coordinador de control interno.		
3	Efectuar la revisión por la dirección	Presentar el Programa Anual de Auditoría Interna a la máxima autoridad de la entidad y al Comité de Coordinación de Control Interno, para lograr su apoyo y compromiso mediante su aprobación.	Coordinador Control interno	N.A
		Realizar las actividades propias de la auditoría. Para el desarrollo de las Auditorias se requiere:		
4	Realizar la Auditoría Interna	Documento de análisis general de la entidad. Planes y Programas. Proyectos. Informes anteriores de la Oficina de Control Interno.	Coordinador Control interno	Informe de Evaluación de Control Interno



EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE
GUACHUCAL -NARIÑO
"EMPAGUA" E.S.P.
NIT 814.002.063-6

Acueducto, alcantarillado y aseo



N	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
		Informes resultantes de la Autoevaluación del Control.		
		Informes anteriores de órgano de control fiscal.		
		Planes de mejoramiento.		
		Normas de Auditoría Interna Generalmente Aceptadas.		
		Plan General de Contabilidad Pública.		
		Disposiciones del Gobierno Nacional y órganos de control a las cuales se encuentra sujeta la entidad.		
		En el proceso de auditoría interna se toman acciones preventivas que permiten prevenir algo antes de que suceda.		
5	Tomar Acciones preventivas	De acuerdo a las siguientes fuentes se pueden detectar no conformidades reales o Potenciales: Para acciones preventivas: a. Planificación de la calidad del servicio. b. Identificación de riesgos.	Coordinador Control interno	Evaluación de control interno



**EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE
GUACHUCAL -NARIÑO
"EMPAGUA" E.S.P.
NIT 814.002.063-6**



Acueducto, alcantarillado y aseo

N	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
		<p>c. Evaluación de la competencia. d. Experiencia de otras empresas / entidades del sector. e. Revisión de las necesidades y expectativas de los clientes. f. Análisis del mercado. Proceso de auto evaluación</p> <p>La acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a producirse.</p> <p>De acuerdo a las siguientes fuentes se pueden detectar no conformidades reales o Potenciales:</p>		
6	Tomar Acciones correctivas	<p>Para acciones correctivas:</p> <p>a. Auditorías internas / externas b. Peticiones, Quejas y Reclamos c. Desempeño de los procesos d. Legislación e. Revisiones por la dirección f. Observaciones del comité de control interno.</p>	Coordinador Control interno	Evaluación de control interno
7	Tratar el Producto no conforme	<p>Es importante medir la eficacia de la gestión organizacional, para lo cual se requiere del compromiso total de la alta dirección a fin de lograr un nivel óptimo de gestión de la calidad.</p> <p>Las quejas y reclamos son fuente de información importante sobre los incumplimientos institucionales que</p>	Coordinador Control interno	Evaluación de control interno



**EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE
GUACHUCAL -NARIÑO
"EMPAGUA" E.S.P.
NIT 814.002.063-6**



Acueducto, alcantarillado y aseo

N	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
8	Realizar el Mejoramiento continuo	<p>permiten dar un mejor trato al producto no conforme.</p> <p>El mejoramiento continuo se entiende como el conjunto de acciones que ha decidido adelantar un sujeto de control fiscal tendientes a subsanar o corregir hallazgos negativos de orden administrativo que hayan sido identificados en ejercicio de la Auditoría.</p>	Líder de cada proceso	Matriz de planes de mejoramiento
9	Hacer Medición de satisfacción del cliente.	<p>Es por ello que el líder de cada proceso debe tener en cuenta la matriz de planes de mejoramiento y planificar las acciones correctivas y preventivas para el mejoramiento continuo.</p> <p>La principal fuente de información Primaria como elemento de control es la ciudadanía y las partes interesadas, por consiguiente, debe ser observada de manera permanente con el fin de reducir los riesgos y optimizar la efectividad de las operaciones. Para ello se recurre al análisis de las comunidades desde el punto de vista social, demográfico, económico, o desde todo aspecto relevante para cada</p>	Gerente	Informes de peticiones quejas y reclamos
		Entidad; a ella se puede acceder a través de entrevistas con sus líderes, encuestas de opinión o de percepción, estudios de mercado y la		



EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE
GUACHUCAL -NARIÑO
"EMPAGUA" E.S.P.
NIT 814.002.063-6

Acueducto, alcantarillado y aseo



N	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
		<p>implementación de mecanismos de atención de quejas y reclamos.</p> <p>Frente a este último aspecto es necesario resaltar que la administración de las quejas y reclamos constituye un medio de información directo de la entidad con la ciudadanía y las partes interesadas, permitiendo registrar, clasificar y realizar seguimiento al grado de cumplimiento de los intereses de los beneficiarios.</p>		
10	Ajustar el sistema	Los encargados de cada proceso analizan los resultados y ajustan acciones tendientes al mejoramiento del sistema de control interno.	Gerente	N.A

4. Dimensión Gestión del conocimiento y la innovación:

El propósito de esta Dimensión es fortalecer de forma transversal a las demás dimensiones (Dirección Estratégica y Planeación, Gestión para el Resultado con Valores, Evaluación de Resultados, Talento Humano, Control Interno e Información y Comunicación) en cuanto el conocimiento que se genera o produce en una entidad, es clave para su aprendizaje y su evolución.

5. Dimensión Gestión con valores para resultados:

El propósito de esta Dimensión es permitirle a la organización realizar las actividades que la conduzcan a lograr los resultados propuestos y a materializar las decisiones plasmadas en su planeación institucional, en el marco de los valores del servicio público.

Para este caso la empresa prestadora de servicios públicos cuenta con el procedimiento de aducción y conducción con el fin de captar, dirigir y transportar el caudal de agua de las fuentes a las plantas para tratarla posteriormente.



ALCANCE

EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE
GUACHUCAL -NARIÑO
"EMPAGUA" E.S.P.
NIT 814.002.063-6

Acueducto, alcantarillado y aseo



Inicia con la caracterización fisicoquímica de la fuente de donde actualmente se capta, continuando con la captación del caudal a tratar y terminando con la aducción hacia la planta de tratamiento.

TÉRMINOS Y DEFINICIONES

ACOMETIDA: Derivación de la red local del servicio respectivo que llega hasta el registro de corte del inmueble.

BOCATOMA: Abertura o boca que hay en una presa para que por ella salga cierta porción de agua destinada al riego o a otro fin.

SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO: Llamado también servicio público de agua potable. Es la distribución municipal de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión y medición, y las actividades complementarias como la captación de agua, el procedimiento, almacenamiento, conducción y transporte.

VERTIMIENTO: Derramar o vaciar líquidos.

NORMATIVIDAD LEGAL Y APLICABLE

- Constitución Política de Colombia
- Decreto 475 de 1998: Fija normas técnicas sobre la calidad de agua potable
- Decreto 1729 de 2002: Por el cual se reglamenta el Decreto Ley 2811 de 1974 sobre cuencas hidrográficas y parcialmente el numeral 12 el artículo 5° de la Ley 99 de 1993
- Ley 99 de 1993, artículo 111: "Declárense de interés público las áreas de importancia estratégica para la conservación de recursos hídricos que surten de agua los acueductos municipales y distritales"
- Decreto 3100 de 2003: Reglamenta el artículo 42 de la ley 99 de 1993, referente a las tasas retributivas por la utilización directa del agua como receptor de vertimientos puntuales
- Decreto 3400 de 2004: modifica el Decreto 3100 de 2003
- Resolución 1433 de 2004: Reglamenta el artículo 12 del Decreto 3100 de 2003 sobre planes de saneamiento y manejo de vertimientos
- Resolución 2145 de 2005: Modificó la resolución 1433 de 2004 y establece la obligatoriedad de las autoridades ambientales de notificar mediante resolución los objetivos de calidad de los cuerpos de agua.
- CONPES 3177 de 2002: Acciones prioritarias y lineamientos para la formulación del Plan Nacional de manejo de aguas residuales
- Ley 373 de 1997: Uso eficiente y ahorro del agua, contribuye a la disminución de aguas residuales, y fomenta el desarrollo del reusó de las aguas residuales como una alternativa de bajo costo que debe ser valorada.
- Decreto 1575 de 2007: por el cual se establece el sistema para la protección y control de la calidad del agua para consumo humano
- Decreto 1480 de 2007: Por el cual se priorizan a nivel nacional el ordenamiento y la intervención de algunas cuencas hidrográficas y se dictan otras disposiciones



EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE
GUACHUCAL -NARIÑO
"EMPAGUA" E.S.P.
NIT 814.002.063-6

Acueducto, alcantarillado y aseo



POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Para mantener las condiciones actuales de funcionamiento de la bocatoma se realizan reparaciones mensuales de inundación consistente en un entablado de 8 ml, recubierto en plástico que permite reducir las filtraciones, a su vez la colocación de sacos de arena que elevan el nivel de agua represada.

Diariamente uno de los fontaneros, se dirige a las fuentes abastecedoras y realiza una vigilancia, un control y en especial una limpieza tanto de la fuente abastecedora, como de la bocatoma de la red de conducción.

Se realiza un mantenimiento mensual de los tanques desarenadores, de las válvulas de purga y de los aireadores a lo largo de toda la tubería de conducción.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

DESCRIPCIÓN DETALLADA

N	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Captar el agua de la fuente principal para análisis	Una vez determinada la fuente de agua de donde se va a abastecer el acueducto de la comunidad, se procede a la captación del líquido para poder ser analizada.	Técnico Externo	N.A.
2	Tomar muestras de las fuentes para análisis	Se recogen muestras de agua en la fuente para ser llevadas a laboratorio para su respectivo análisis y poder determinar si la misma es apta para tratar y ser consumida.	Técnico externo	N.A.
3	El agua pasa de la fuente a una estructura y es conducida al desarenador	Después de obtener el resultado de laboratorio y si este es favorable, se procede a implementar los mecanismos para el transporte del agua desde la fuente hasta una estructura donde se realiza la estabilización de parte del caudal y se efectúa con una rejilla lateral o una rejilla de fondo. También en esta actividad se limpian las rejillas retirando troncos,	Fontaneros	N.A.



**EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE
GUACHUCAL -NARIÑO
"EMPAGUA" E.S.P.
NIT 814.002.063-6**



Acueducto, alcantarillado y aseo

N	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
4	Retención de sólidos	hojas, cadáveres de animales, basuras, etc. Finalmente el transporte del agua se hace a través de una compuerta de captación la cual garantiza el caudal a conducir y es controlada por una válvula de compuerta. Se revisan las válvulas, se evacúan los lodos acumulados, se limpia completamente la estructura	Fontaneros	N.A.
5	El flujo continúa hacia el canal de aducción	Después de estar seleccionada el agua o libre de sedimentos, la misma continua con su flujo hasta llegar al canal de aducción.	Fontaneros	N.A.
6	Aducción en la cámara de distribución.	Esta actividad se realiza cuando el agua se encuentra en el canal de aducción, donde están dispuestas rejillas, válvulas de compuerta y desagües. De esta se distribuye el caudal	Fontaneros	N.A.
7	El agua conducida llega a la planta.	Se verifica que las válvulas estén en buen estado, que el agua esté libre de sedimentos y se verifica ventosas para proceder a la conducción del agua hasta la planta de tratamiento.	Fontaneros	N.A.
8	Se realiza recorrido a la línea de aducción	Se revisan nuevamente las ventosas para verificar que estas estén funcionando bien y se abren las purgas para extraer residuos que aún continúen acumulados	Fontaneros	N.A.
9	Visitas a las microcuencas y reporte de anomalías	Día por medio, se realiza visita a la microcuenca por parte del fontanero y se reportan anomalías. Se observa el cauce la fuente, si hay disminución o aumento, se realiza el recorrido y se retiran las	Fontaneros	N.A.



EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE
GUACHUCAL -NARIÑO
"EMPAGUA" E.S.P.
NIT 814.002.063-6

Acueducto, alcantarillado y aseo



N	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
		ramas que obstaculicen el cauce del agua.		

6. Dimensión Información y comunicación:

El propósito de esta dimensión es garantizar un adecuado flujo de información interna, es decir aquella que permite la operación interna de una entidad, así como de la información externa, esto es, la vinculada a la interacción con los ciudadanos; para tales fines se requiere contar con canales de comunicación acordes con las capacidades organizacionales y con lo previsto en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información.

Con el procedimiento información y comunicación la empresa puede Garantizar la comunicación eficaz dentro y fuera de la Entidad, Identificando las fuentes de información externas e internas y definiendo las políticas, estrategias y acciones para incorporar dicha información en los procesos de planeación, gestión y evaluación de la entidad.

ALCANCE

Entidad, todos sus procesos y partes interesadas

TÉRMINOS Y DEFINICIONES

INFORMACIÓN: Todo lo que la Entidad da a conocer sobre su funcionamiento.

INFORMACIÓN PRIMARIA: Es el conjunto de datos provenientes de fuentes externas que se procesan al interior de la entidad pública, y se circunscribe a dos entornos diferentes; de un lado, se requiere del conocimiento del entorno inmediato, es decir de las circunstancias con los que la organización está en permanente contacto la comunidad, los proveedores, los contratistas, las entidades reguladoras, las fuentes de financiación y otras organizaciones del mismo carácter; del otro lado, es indispensable obtener información sobre el entorno lejano, el cual se constituye por las variables que no están en relación directa ni constante con la entidad pero que afectan su desempeño, el ambiente político, las tendencias sociales, las variables económicas, el avance tecnológico.

INFORMACIÓN SECUNDARIA: Es el conjunto de datos que se origina y procesa al interior de la entidad; proviene de la fijación de políticas, de la ejecución de los procesos y de sus actividades y se obtiene de los diferentes sistemas de información que soportan la gestión de la entidad pública. Debe garantizarse su registro oportuno, exacto y confiable para traducirla en reportes necesarios para su divulgación, en procura de la realización efectiva y eficiente de las operaciones, soportar la toma de decisiones y permitir su divulgación a los diferentes grupos de interés.



EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE
GUACHUCAL -NARIÑO
"EMPAGUA" E.S.P.
NIT 814.002.063-6

Acueducto, alcantarillado y aseo



INFORMACIÓN PÚBLICA: Tiene que ver con la manera como la Entidad se expresa frente a la sociedad. Usualmente este es un escenario asociado a los medios de comunicación y de manera más específica al periodismo. En el juegan la veracidad, transparencia, suficiencia y oportunidad de la información emitida tanto de la Entidad hacia la sociedad, como a su propio interior. Aquí opera el manejo de medios de comunicación y las oficinas de prensa.

COMUNICAR: Hacer a otro partícipe de lo que la Entidad tiene, manifestar y dar a conocer información sea mediante escritos o con uso de la palabra.

COMUNICACIÓN MASIVA: Aquella que se construye con códigos estándar y donde el sujeto destinatario (público objetivo) es anónimo.

COMUNICACION ORGANIZACIONAL: Campo de actuación de la comunicación que busca garantizar la coordinación, organización y coherencia de la entidad para alcanzar su propósito misional.

COMUNICACION INFORMATIVA: campo de actuación de la comunicación que busca garantizar que la entidad le informe a la comunidad y a los grupos interesados los resultados de sus esfuerzos.

MEDIOS DE COMUNICACIÓN: Instrumentos a través de los cuales se da a conocer información utilizando mecanismos verbales o escritos. Pueden ser perifoneo, emisoras, prensa, parlantes, circulares, etc.

NORMATIVIDAD LEGAL Y APLICABLE

- Constitución Política de Colombia
- Ley 87 de 1993: Por la cual se establecen normas para el ejercicio del Control Interno en las Entidades y Organismos del Estado
- Ley 136 de 1994: Por la cual se dictan normas tendientes a modernizar la organización y funcionamiento de los municipios
- Ley 142 de 1994: Por la cual se establece el Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios y se dictan otras disposiciones
- Ley 734 de 2002: Código Único Disciplinario
- Decreto 1599 de 2005: Por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005
- Ley 594 de 2000
- Ley 962 de 2005

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Con la definición y desarrollo del proceso de comunicación e información, EMPAGUA E.S.P., busca fortalecer y fomentar su identidad y mejorar su imagen corporativa, definiendo las formas de intercambiar ideas, ejecutar acciones, distribuir responsabilidades, representar la gestión y transmitirla.

Para generar una imagen positiva y demostrar que la entidad desarrolla prácticas éticas y eficientes, no es suficiente la presentación de informes a los entes de control, se deben recurrir a diversos sistemas, medios y espacios de comunicación como las audiencias públicas, publicación de los resultados de gestión y ejecución de recursos en diferentes medios, con el fin de mantener cohesionados los objetivos institucionales con los requisitos de los usuarios.



**EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE
GUACHUCAL -NARIÑO
"EMPAGUA" E.S.P.
NIT 814.002.063-6**

Acueducto, alcantarillado y aseo



La política de comunicación de EMPAGUA E.S.P., deberá estar orientada a fortalecer la identidad institucional, la disposición organizacional para la apertura, la interlocución y la visibilidad, en este sentido se encuentra que la comunicación adquiere un rol significativo y por lo tanto requiere de una transformación cultural generalizada en cada uno de los funcionarios y los usuarios, creando una serie de actitudes y actividades que benefician toda la comunidad.

Crear una relación fundada en valores comunes que genera confianza, estructura los modos de pensamiento, impone conductas y cohesiona comportamientos. Así, con una oportuna, coherente y consistente comunicación pública organizacional e informativa.

La comunicación en EMPAGUA E.S.P., busca garantizar el logro de su propósito misional, asegurar la transparencia y generar confianza en la comunidad y los grupos interesados.

La comunicación tiene carácter estratégico y está orientada a fortalecer la identidad institucional, la disposición organizacional para la apertura, la interlocución y la visibilidad, para ello se adoptarán prácticas comunicativas de acuerdo a los parámetros que se establezcan y los procesos comunicacionales y el plan de comunicaciones.

La comunicación organizacional se orienta a la construcción de sentido de pertenencia, visión compartida y trabajo en equipo entre directivos y funcionarios, con el fin de posibilitar una sana interacción entre todos los servidores públicos.

La información es un bien colectivo indispensable para el conocimiento de los procesos internos y la realización del trabajo, los sistemas de información garantizan su producción y circulación fluida a todos los niveles.

La comunicación informativa con los usuarios se fundamenta en el respeto, la independencia, la objetividad y la oportunidad; se desarrolla conforme a la ley y opera a través de los canales establecidos por la entidad.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

DESCRIPCIÓN DETALLADA

N	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Identificar y analizar los sistemas de información de la Entidad	Conocer muy bien los sistemas de información con que cuenta EMPAGUA E.S.P., para poder determinar si los mismos son eficientes y eficaces.	Gerente Auxiliar de servicios	Acta



EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE
GUACHUCAL -NARIÑO
"EMPAGUA" E.S.P.
NIT 814.002.063-6

Acueducto, alcantarillado y aseo



N	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
2	Determinar las especificaciones para generar la información que será comunicada a los grupos interesados	Definir las características que debe contener la información a ser comunicada, la misma que debe ser veraz y clara.	Gerente	Políticas de información
3	Divulgar y socializar la información secundaria al interior de la entidad	Dar a conocer a los miembros de la Entidad, toda información que llegue y que interese al grupo para que todos estén al tanto de lo que sucede con la empresa y no se generen rumores al interior de la Entidad.	Gerente	Acta
4	Difundir los sistemas de información entre los servidores públicos	Dar a conocer a los funcionarios de EMPAGUA E.S.P., los sistemas de información con que cuenta la Entidad, para que contribuyan con el mejoramiento continuo del proceso y la comunicación sea clara.	Gerente	Acta
5	Verificar la salida de información de los procesos	Revisar y analizar toda información suministrada por los diferentes procesos para que la información que se genere alrededor de ellos sea veraz, oportuna y confiable.	Gerente	Acta
6	Establecer las responsabilidades de comunicación entre los servidores públicos	Asignar responsabilidades a cada uno de los funcionarios de EMPAGUA E.S.P., respecto al manejo de la comunicación tanto a nivel interno como externo.	Gerente	Acta



EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE
GUACHUCAL - NARIÑO
"EMPAGUA" E.S.P.
NIT 814.002.063-6



Acueducto, alcantarillado y aseo

N	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
7	Definir los clientes internos y externos a quienes se debe dar la información	Se debe tener claridad sobre los clientes a quienes se les va a suministrar información para que esta sea suministrada en lenguaje que ellos la puedan interpretar y logren satisfacción al recibirla.	Gerente	Acta
8	Definir la información que será comunicada a cada uno de los clientes	Establecer el tipo de información a comunicar tanto a nivel interno como externo, estableciendo niveles de veracidad, eficacia y oportunidad.	Gerente	Acta
9	Establecer las responsabilidades de comunicación interna y externa en cada proceso, procedimiento, actividad y tarea	Una vez determinado el tipo de información a ser comunicada, se debe determinar el responsable de llevar a cabo la comunicación en cada uno de los procesos para que la misma sea manejada de manera adecuada.	Gerente	Acta
10	Definir los medios de comunicación institucionales	Establecer a través de qué medios se va a dar a conocer la información buscando siempre la eficacia, eficiencia y efectividad en los mismos.	Gerente	Acta
11	Definir los responsables del manejo de los medios de comunicación	Se hace necesario responsabilizar a ciertas personas o instituciones a través de las cuales se manejará la comunicación para evitar malos entendidos y falencias en el proceso de información y comunicación.	Gerente	Acta



EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE
GUACHUCAL -NARIÑO
"EMPAGUA" E.S.P.
NIT 814.002.063-6

Acueducto, alcantarillado y aseo



N	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
12	Medición de la efectividad de los medios de comunicación sobre públicos internos y externos	Realizar encuestas para determinar el nivel de satisfacción de los clientes de tanto internos como externos y partes interesadas, sobre la calidad de la comunicación que reciben.	Gerente	Encuesta e Informes

7. Dimensión talento humano:

Esta Dimensión tiene como propósito ofrecer las herramientas para gestionar adecuadamente el talento humano a través del ciclo de vida del servidor público (ingreso, desarrollo y retiro), de acuerdo con las prioridades estratégicas de la entidad. De manera tal que oriente el ingreso y desarrollo de los servidores garantizando el principio de mérito en la provisión de los empleos, el desarrollo de competencias, la prestación del servicio, la aplicación de estímulos y el desempeño individual.

Con el procedimiento selección, contratación y retiro se conforma y mantiene un equipo humano idóneo mediante procesos técnicos y legales de selección contratación y gestión.

ALCANCE

Todos los funcionarios de EMPAGUA E.S.P.

TÉRMINOS Y DEFINICIONES

VACANTE: Cargo que está autorizado en la planta de personal de EMPAGUA E.S.P. y que no se encuentra ocupado.

CONVOCATORIA: Registro mediante el cual se identifica la vacante a seleccionar, indicando su denominación, características generales, misión responsabilidades y competencias requeridas, para divulgar la apertura del proceso de selección al interior o exterior de la Entidad.

AVISO: Escrito corto para publicar en prensa, emisoras u otro medio de comunicación en el que se presentan las principales características del cargo a seleccionar, indicando los estudios, tiempo y tipo de experiencia, solicitud de remisión de hojas de vida, plazo y dirección de contacto.

RECLUTAMIENTO: Actividad de la selección en la que recolectan hojas de vida de candidatos interesados para participar en la selección de un cargo vacante.



**EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE
GUACHUCAL -NARIÑO
"EMPAGUA" E.S.P.
NIT 814.002.063-6**

Acueducto, alcantarillado y aseo



PRESELECCIÓN: Actividad de la selección que permite identificar de los candidatos que ofertan sus servicios, cuáles reúnen los requisitos exigidos para llenar la vacante, en lo relacionado a características generales, estudios y experiencia.

PRUEBAS: Actividad teórica o práctica que permite evaluar las condiciones del candidato frente al perfil esperado, en lo relacionado con competencias de la organización, del cargo o técnicas y aspectos de su personalidad o capacidad cognitiva.

ENTREVISTA: Actividad utilizada en la selección que permite conocer de modo más profundo al candidato, a través de preguntas, observación y análisis.

CENTRO DE VALORACIÓN: Conjunto de pruebas y actividades prácticas que simulan una situación real donde se identifican y evalúan las competencias, actitudes y valores de los candidatos, que permiten comparar y tomar decisiones sobre la vinculación de nuevos funcionarios de la Entidad.

COMITÉ DE SELECCIÓN: Grupo de personas que integran un equipo de trabajo con el objetivo de planear, desarrollar y evaluar el plan de selección para una vacante determinada.

NORMATIVIDAD LEGAL Y APLICABLE

- Constitución Política de Colombia
- Decreto Ley 1567 de 1998
- Decreto 682 de 2001
- Resolución 415 de 2003
- Ley 909 de 2004
- Decreto 770 de 2005
- Decreto 785 de 2005
- Decreto 1227 de 2005
- Decreto 2772 de 2005
- Decreto 2539 de 2005
- Decreto 3622 de 2005 Artículo 7
- Código Sustantivo de Trabajo
- Reglamento Interno de Trabajo
- Manual de Funciones y Competencias laborales

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

EMPAGUA E.S.P. invitará a participar en sus actividades de selección a las personas que considere idóneas para ocupar un cargo vacante, teniendo en cuenta el manual de funciones y competencias laborales, sin discriminación por su condición social, edad, sexo, raza o religión, de acuerdo con lo ordenado por la Ley Colombiana.

EMPAGUA E.S.P., llevará a efecto sus actividades de selección con el apoyo de personal con experiencia en esta área, ya sea que formen parte de su planta de personal, o bien, que sean enviados por la empresa de servicios públicos como apoyo.



EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE
GUACHUCAL - NARIÑO
"EMPAGUA" E.S.P.
NIT 814.002.063-6

Acueducto, alcantarillado y aseo



Los cargos para proveer mediante el proceso de selección son aquellos que figuran vacantes en la planta autorizada de EMPAGUA E.S.P.. De la misma forma, el salario que se ofrecerá será aquel autorizado.

EMPAGUA E.S.P., garantizará que los procesos de Selección sean transparentes y obedezcan a una evaluación objetiva de las competencias de los aspirantes a ocupar las vacantes que en la Entidad se presenten.

EMPAGUA E.S.P., asegurará que se dará un manejo confidencial a toda la información recibida de las personas que participan en las actividades de selección.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

DESCRIPCIÓN DETALLADA

N	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Planeación del proceso de selección	Elaboración del plan de trabajo y del cronograma de actividades para la selección.	Gerente	Programación proceso de selección
2	Análisis de necesidad o requerimiento	Consiste en efectuar un inventario de cargos y analizar la falta o necesidad de realizar una contratación	Gerente y Junta Directiva	NA
3	Verificación o ajuste del perfil del cargo con sus responsabilidades	Se revisa el manual de funciones y competencias y se lo ajusta de acuerdo a las necesidades	Gerente	NA
4	Realización de convocatoria interna o externa para personal vacante	Se efectúa el llamado a participar en la selección del cargo a través de un medio de comunicación sea verbal o escrito.	Gerente	Convocatoria
5	Evaluación de Hojas de vida	Se revisan una a una las hojas de vida que han sido recepcionadas en la Entidad y se procede a evaluar cada una de ellas	Gerente y Junta Directiva	Hojas de vida



**EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE
GUACHUCAL -NARIÑO
"EMPAGUA" E.S.P.
NIT 814.002.063-6**



Acueducto, alcantarillado y asco

N	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
6	Entrevista preliminar	Se llama a los candidatos a quienes se les hace una serie de preguntas relacionadas con el cargo y de acuerdo a la respuesta dada se evaluará la conveniencia o no de contratarla.	Gerente	Entrevista inicial
7	Aplicación de Pruebas según requerimiento	Si el cargo requiere de un perfil de alto grado se hace necesario aplicar una serie de pruebas para detectar las habilidades y competencias de los candidatos.	Gerente	Registro asistencia a pruebas de selección
8	Toma de decisiones de la selección del personal según criterios establecidos	Una vez evaluada las hojas de vida, los resultados de entrevistas y pruebas se procede a definir quien será la persona que tomará posesión del cargo.	Gerente y Junta Directiva	Acta
9	Contratación de personal	Se elabora el contrato de trabajo o la orden de prestación de servicios y se procede a la firma del mismo	Gerente	Contrato de trabajo u Orden de Prestación de servicios
10	Manejo de hojas de vida	Consiste en archivar las hojas de vida teniendo en cuenta los criterios establecidos en el proceso de manejo de información.	Gerente	NA
11	Cumplimiento de las obligaciones contractuales, salarios, prestaciones, calzado y vestido de labor, afiliaciones cesantías, intereses de cesantías, vacaciones, incapacidades, permisos	Consiste en cumplir con la normatividad laboral colombiana para el empleado público, teniendo en cuenta los requisitos legales para aquellos funcionarios que se vinculen por nómina y de igual manera para los vinculados por cualquier modalidad de contrato.	Gerente	Constancias afiliación a EPS, Fondo de Pensiones, ARP, Comprobantes de Egreso



**EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE
GUACHUCAL -NARIÑO
"EMPAGUA" E.S.P.
NIT 814.002.063-6**



Acueducto, alcantarillado y aseo

N	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
12	Certificaciones, avances de salario	Se da en el evento en que uno de los funcionarios tenga cualquier tipo de calamidad doméstica y se justifique hacerle un avance, para que pueda solventar su necesidad.	Tesorero	Certificaciones
13	Procesos disciplinarios	En el evento en que ocurran hechos que afecten el normal desarrollo de la Entidad y que sean provocados por la mala conducta de los funcionarios se procede a realizar la respectiva investigación para iniciar un proceso disciplinario.	Gerente	Resoluciones o Actas
14	Ajustes y modificaciones contractuales	Se realizan en el momento en que el contrato venza o se cambie en alguna de sus cláusulas, para que todo quede claro, generalmente se realiza a través de la elaboración de otro sí.	Gerente	Otro Si
15	Terminación de contratos, liquidación	Ocurre cuando el término contractual ha vencido o cuando se evidencia el no cumplimiento del objeto del mismo o la violación a alguna de sus cláusulas, en tal sentido se procede a dar por terminado el contrato y efectuar la liquidación del mismo.	Gerente	Acta de terminación o liquidación de contratos
16	Ejecución de los planes y programas de capacitación y bienestar laboral	La Entidad cuenta con planes de capacitación y bienestar laboral que incentivan y motivan al funcionario de ahí la necesidad de ponerlos en práctica y cumplir con las actividades programadas en ellos.	Gerente	Registro de asistencia a actividades de capacitación y bienestar laboral



EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE
GUACHUCAL - NARIÑO
"EMPAGUA" E.S.P.
NIT 814.002.063-6

Acueducto, alcantarillado y aseo



N	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
17	Evaluación del proceso	Una vez se termina el proceso es necesario hacer una revisión desde el comienzo de todo lo sucedido durante el proceso de selección, contratación y retiro para evaluar los aspectos positivos y negativos.	Gerente	Registro resultados de evaluación
18	Implementación de acciones de mejora	Cuando los resultados de la evaluación del proceso son óptimos, se deben mantener las buenas prácticas de lo contrario es necesario e indispensable implementar acciones de mejora para cambiar las situaciones negativas en positivas.	Gerente	Registro acciones de mejora

Además del procedimiento formación y desarrollo la empresa prestadora de servicios Facilita los medios para el aprendizaje y desarrollo de los funcionarios de EMPAGUA E.S.P., que permitan el efectivo desempeño de un cargo o rol dentro de la Entidad privilegiando el enfoque centrado en la calidad en la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo a la comunidad.

ALCANCE

Todos los funcionarios de EMPAGUA E.S.P.

TÉRMINOS Y DEFINICIONES

EDUCACIÓN FORMAL: Según Ministerio de Educación Nacional (MEN), se entiende por educación formal aquella que se imparte en establecimientos educativos aprobados en una secuencia regular de ciclos lectivos, con sujeción a pautas curriculares progresivas, y conducente a grados y títulos.

EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO Y EL DESARROLLO HUMANO: Según el MEN, es aquella formación que promueve la formación en la práctica del trabajo mediante el desarrollo de conocimientos técnicos y habilidades, así como la capacitación para el desempeño artesanal, artístico, recreacional y ocupacional para el desarrollo de competencias laborales específicas. No expide títulos sino certificados de aptitud ocupacional y tiene un mínimo de 600 horas de formación.



**EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE
GUACHUCAL -NARIÑO
"EMPAGUA" E.S.P.
NIT 814.002.063-6**

Acueducto, alcantarillado y aseo



EDUCACIÓN INFORMAL: Es todo conocimiento libre y espontáneo adquirido, proveniente de personas, entidades, medios masivos de comunicación, medios impresos, tradiciones, costumbres, comportamientos sociales y otros no estructurados. (Ley 115 Capítulo 3 Art. 43)

COMPETENCIA: Son las características subyacentes en una persona que están causalmente relacionadas con el desempeño sobresaliente en un cargo/rol determinado en una organización particular. Las competencias son la combinación de conocimientos, habilidades y actitudes que las personas ponen en juego en las diversas situaciones reales de su trabajo, de acuerdo con los estándares de desempeño sobresaliente propios de cada área profesional.

NORMA DE COMPETENCIA LABORAL: Es un estándar que describe el desempeño de un funcionario para lograr los resultados requeridos en una función laboral; los contextos en los que ocurre ese desempeño; los conocimientos, habilidades, destrezas y las evidencias que se deben aplicar para demostrar su competencia.

NORMATIVIDAD LEGAL Y APLICABLE

- Constitución Política de Colombia
- Decreto Ley 1567 de 1998
- Decreto 682 de 2001
- Resolución 415 de 2003
- Ley 909 de 2004
- Decreto 770 de 2005
- Decreto 785 de 2005
- Decreto 1227 de 2005
- Decreto 2772 de 2005
- Decreto 2539 de 2005
- Decreto 3622 de 2005 Artículo 7
- Código Sustantivo de Trabajo
- Reglamento Interno de Trabajo
- Manual de Funciones y Competencias laborales

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

EMPAGUA E.S.P., está comprometida con el continuo desarrollo de sus funcionarios. Para este propósito lleva a cabo un proceso de formación continua que comienza con la inducción y que es permanente en la búsqueda del desarrollo de sus competencias.

SENSIBILIDAD SOCIAL Y SERVICIO: El funcionario de EMPAGUA E.S.P., Manifiesta interés y preocupación por las expectativas y derechos propios y de los demás; actúa de forma voluntaria y comprometida ofreciendo alternativas de solución ante las diversas situaciones que se presenten en la prestación del servicio.

COMUNICACIÓN, ESCUCHA Y CONCERTACIÓN: Escucha, valora y se interesa por conocer y comprender los planteamientos y cuestionamientos de los otros. Participa sus creencias y opiniones a



EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE
GUACHUCAL -NARIÑO
"EMPAGUA" E.S.P.
NIT 814.002.063-6

Acueducto, alcantarillado y aseo



los demás y logra, para la obtención de un objetivo común, el compromiso y la máxima contribución, a través de la argumentación, la reflexión y el acuerdo, con quienes tiene o no autoridad formal.

TRABAJO EN EQUIPO: Participa activamente en la consecución de objetivos comunes, con otras personas, su grupo y la organización. Asume su responsabilidad en el logro de las metas colectivas, coordinando sus actividades con los demás miembros y anteponiendo los intereses del equipo a los personales.

INICIATIVA Y PROACTIVIDAD: Frente a las dificultades y los retos, aprovecha las posibilidades para plantear y emprender alternativas de acción aplicables, novedosas y positivas, que agregan valor a su trabajo, creando nuevas oportunidades y propiciando el logro de resultados superiores.

ORIENTACIÓN AL DESARROLLO Y APRENDIZAJE: Aprende activamente de las experiencias; de los aciertos y errores tanto propios como de los demás. Con visión crítico analítica busca nuevas posibilidades para desarrollar su potencial y adquirir nuevas herramientas de conocimiento, desde una perspectiva del diálogo de saberes, para enriquecer y mejorar sus aportes a nivel personal y laboral, de manera integral (enfoque teórico/práctico)

EMPAGUA E.S.P., está comprometida con el mejoramiento continuo de sus procesos y servicios para lo cual promueve el desarrollo de sus funcionarios, en función del interés superior de los usuarios.

El Gerente quien tiene a su cargo el personal, es el responsable de facilitar el desarrollo de sus funcionarios.

EMPAGUA E.S.P., promueve la gestión del conocimiento, a través de actividades adecuadas al contexto, que propicien la innovación, el crecimiento y la sinergia.

La necesidad de adaptarnos a los cambios tecnológicos y a las nuevas exigencias del contexto y de la organización con respecto a sus expectativas de crecimiento, nos plantea el reto de innovar constantemente en las metodologías de formación de los funcionarios; buscando optimizar costos.

La Entidad, cuenta con un plan de formación continua como estrategia para responder a las necesidades de formación de sus funcionarios.

EMPAGUA E.S.P., facilitará las condiciones para adelantar estudios formales de sus funcionarios.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

DESCRIPCIÓN DETALLADA

N	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Análisis de necesidad o requerimiento	Se consulta con los funcionarios las necesidades de	Gerente	NA



EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE
GUACHUCAL -NARIÑO
"EMPAGUA" E.S.P.
NIT 814.002.063-6

Acueducto, alcantarillado y aseo



N	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
2	Identificación y solicitud de recursos para el desarrollo de las actividades	capacitación que tienen y luego se las plasma en el plan de capacitaciones Una vez identificadas claramente las necesidades de capacitación se procede a solicitar los recursos ante la Administración municipal para hacer posible el plan.	Gerente	NA
3	Cronograma de Actividades	Consiste en programar las actividades de capacitación estableciendo necesidad, fecha de cumplimiento y responsable.	Gerente	Cronograma de actividades
4	Planes de desarrollo individual	Cuando cada uno de los funcionarios ha reconocido sus necesidades de capacitación las plasma en su plan de desarrollo individual	Funcionarios	Plan de Desarrollo Individual
5	Plan de Capacitación	Una vez reconocidas las necesidades de capacitación, la disponibilidad de recursos, elaborado el cronograma y plasmadas en el plan de desarrollo individual se procede a elaborar el Plan de Capacitaciones con el cual contará la Entidad para la vigencia correspondiente.	Gerente	Plan de Capacitaciones
6	Plan de Bienestar social	Una vez elaborado el plan de desarrollo individual, también se plasma en este las inquietudes de los funcionarios sobre actividades de bienestar que quieren que se realice, es entonces cuando se procede a elaborar el plan de bienestar social.	Gerente	Plan de Bienestar Social



**EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE
GUACHUCAL -NARIÑO
"EMPAGUA" E.S.P.
NIT 814.002.063-6**

Acueducto, alcantarillado y aseo



N	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
7	Plan de incentivos	Consiste en seleccionar a los mejores funcionarios e incentivarlos con cualquier tipo de beneficio bien sea económico o en especie. Si esto ocurre se hace necesario dejar evidencia por escrito de que esto se realizará por tanto se procede a elaborar el plan de incentivos.	Gerente	Plan de Incentivos
8	Planes de Inducción al personal nombrado y contratado	Este documento está relacionado con toda una serie de actividades que se realizan en el momento en que un nuevo trabajador es vinculado a la Entidad y consiste en darle a conocer al nuevo funcionario todo lo relacionado con la Entidad y específicamente con las funciones que va a realizar.	Gerente	Plan de Inducción
9	Formación	Se concreta cuando el funcionario está recibiendo la capacitación que ha solicitado.	Funcionarios	Certificado de asistencia
10	Evaluación del proceso de formación por parte de los funcionarios	Una vez terminada la capacitación el funcionario da a conocer los aspectos positivos y negativos de la misma y plantea propuestas.	Funcionarios	Acta
11	Evaluación del impacto o resultado del proceso formativo	Tiene que ver con el análisis o examen que hace el gerente después de haber brindado la capacitación a los funcionarios.	Gerente	NA
12	Evaluación del desempeño	Anualmente se evalúa el desempeño de cada uno de los funcionarios para establecer el cumplimiento de los objetivos institucionales	Gerente y Funcionarios	Evaluaciones del Desempeño



EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE
GUACHUCAL - NARIÑO
"EMPAGUA" E.S.P.
NIT 814.002.063-6

Acueducto, alcantarillado y aseo



AUTODIAGNÓSTICO MIPG VIGENCIA 2022



**EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE
GUACHUCAL -NARIÑO
"EMPAGUA" E.S.P.
NIT 814.002.063-6**

Acueducto, alcantarillado y aseo



3. OBJETIVO GENERAL

El objetivo general del autodiagnóstico a la empresa de servicios públicos EMPAGUA E.S.P, es el análisis periódico de los procesos y resultados de la gestión, con el fin de identificar áreas de mejora para la implementación de planes de mejoramiento adecuados a las realidades institucionales, de tal forma que estas se conviertan en el punto de partida para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Dar a conocer a la la empresa de servicios públicos EMPAGUA E.S.P el estado real de implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG para el Estado Colombiano, para que a través de los resultados obtenidos se promueva el proceso de autoevaluación en la Administración Municipal, como un proceso inherente al desarrollo de la gestión pública.

Suministrar información clara, precisa y concisa que faciliten a la la empresa de servicios públicos EMPAGUA E.S.P avanzar en la definición de los planes de acción correspondiente con miras a lograr un efectivo avance en la gestión.

5. ASPECTOS GENERALES DEL AUTODIAGNÓSTICO

Para la Función Pública, la autoevaluación es un proceso permanente de diagnóstico, verificación, exploración, análisis y retroalimentación que debe realizar la empresa de servicios públicos y sus servidores internamente, con el fin de identificar sus fortalezas y debilidades, sus oportunidades y amenazas; buscando el mejoramiento continuo que garantice altos niveles de calidad en la prestación de los servicios y productos públicos.

Una entidad no puede determinar si su gestión está siendo realmente eficiente, ni tomar decisiones encaminadas a mejorar su desempeño si no hace primero un diagnóstico detallado y a conciencia de factores claves como el cumplimiento de las funciones, evaluación de los procesos, aplicación óptima de los procedimientos y evaluación de la calidad de los productos generados entre otros. Solo si se convierte el ejercicio del autodiagnóstico en un proceso inherente a la gestión, se podrán obtener los resultados esperados y por ende satisfacer efectivamente las necesidades ciudadanas.

6. CONTEXTUALIZACIÓN SOBRE LA HERRAMIENTA UTILIZADA



EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE
GUACHUCAL - NARIÑO
"EMPAGUA" E.S.P.
NIT 814.002.063-6

Acueducto, alcantarillado y aseo



La herramienta establecida por la Función Pública para el ejercicio de Autodiagnóstico consta de 16 archivos en Excel, cada uno de ellos correspondiente a un cuestionario de autodiagnóstico, e integrados por la siguiente información:

Instrucciones: allí se especifica cómo debe diligenciar la autoevaluación, la escala utilizada y algunas recomendaciones importantes.

Autodiagnóstico: allí podrá evaluar cada una de las actividades de gestión (nivel más desagregado) que hacen parte de la política o tema analizado.

Gráficas de resultados: al momento de diligenciar el autodiagnóstico, automáticamente sedesplegarán las gráficas con los principales resultados. En dichas gráficas, se puede observar cómo está la entidad en el tema evaluado.

Plan de acción: esta sección le permitirá establecer una planeación y una ruta de acción, con base en las actividades de gestión que fueron evaluadas previamente. Para ello, contará también con la documentación, marco jurídico y guías de referencia que pueden ser útiles y deben ser de conocimiento por parte de la entidad y sus encargados.

7. ASPECTOS EVALUADOS

Dimensión del Modelo	Herramienta de autodiagnóstico
Direccionamiento estratégico y planeación	1. Direccionamiento y Planeación
Gestión con valores para el resultado	2. Defensa Jurídica
	3. Direccionamiento
	4. Gestión Presupuestal
	5. Gobierno Digital (antes Gobierno en línea)
	6. Participación Ciudadana
	7. Plan Anticorrupción
	8. Rendición de Cuentas
	9. Seguimiento-Evaluación del Desempeño
	10. Servicio al Ciudadano
	11. Trámites
	12. Transparencia y Acceso a la Información
Talento humano	13. Gestión del Talento Humano
	14. Integridad



**EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE
GUACHUCAL -NARIÑO**

"EMPAGUA" E.S.P.

NIT 814.002.063-6

Acueducto, alcantarillado y aseo



Control interno	15. Control Interno
Información y comunicación	16. Gestión Documental

Cada uno de los 16 archivos en Excel permite autoevaluar los temas mencionados por separado dada la extensión de los temas, y a fin de:

Tener una evaluación y análisis independiente de cada una de estas variables

Ser utilizados por la persona o equipo de personas más acorde con cada tema y en el momento que dispongan.

De esta forma la empresa de servicios públicos EMPAGUA E.S.P es autónoma para decidir qué temas desea autoevaluar, en qué momento y quiénes serán los responsables de su diligenciamiento.

8. DIRECCIONES Y SECRETARÍAS DEL DESPACHO PARTICIPANTES

Aunque la herramienta diseñada por la Función Pública fue estructurada para que cualquier entidad pública, tanto de orden nacional como territorial, pueda acceder a ellas.

Teniendo en cuenta que, de acuerdo a los lineamientos establecidos cada entidad tiene autonomía para decidir quiénes deben participar en el diligenciamiento de cada una, a continuación, se describe quienes fueron los responsables por parte de la la empresa de servicios públicos EMPAGUA E.S.P de validar la información contenida en el autodiagnóstico respectivo:

Cuestionari o	Quiénes lo validaron
Control Interno	Directora de Control Interno
Defensa Jurídica	Jefa de la Oficina Asesora de Jurídica y Contratación
Gestión del Talento Humano	Secretario de Gobierno con el apoyo de la Responsable de Talento Humano
Gestión Presupuestal	Secretaria de Hacienda
Gobierno Digital (antes Gobierno en línea)	Directora de Planeación con el apoyo del Responsable de las TIC
Gestión Documental	Secretario de Gobierno con el apoyo del



EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE
GUACHUCAL -NARIÑO
"EMPAGUA" E.S.P.
NIT 814.002.063-6

Acueducto, alcantarillado y aseo



	Responsable de la Gestión Documental
Integridad	Secretario de Gobierno con el apoyo de la Responsable de Talento Humano
Participación Ciudadana	Directora de Planeación
Plan Anticorrupción	Directora de Planeación
Planeación	Directora de Planeación
Rendición de Cuentas	Directora de Planeación
Servicio al Ciudadano	Secretario de Gobierno con el apoyo del Responsable de Atención al Ciudadano
Trámites	Directora de Planeación
Transparencia y Acceso a la Información	Directora de Planeación

9. METODOLOGÍA UTILIZADA

A continuación, se describe el paso a paso de lo que se realizó para diligenciar los cuestionarios que conforman la herramienta de autodiagnóstico:

1. Se definieron los temas a autoevaluar (16 cuestionarios habilitados para tal fin por la Función Pública).
2. Se buscó el archivo de Excel correspondiente.
3. Una vez abierto ese archivo, se hizo clic en instrucciones de diligenciamiento. Allí se encontró la información básica para poder diligenciar el archivo.
4. Se dio clic en el botón inicio para regresar a la página principal
5. Se seleccionó Autodiagnóstico: esta es la hoja principal, que permitió evaluar cada una de las actividades de gestión del tema o política evaluada.



**EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE
GUACHUCAL -NARIÑO**
"EMPAGUA" E.S.P.
NIT 814.002.063-6

Acueducto, alcantarillado y aseo



Las únicas celdas que se diligenciaron fueron: nombre de la entidad y la columna de puntaje (resaltada en azul). La de observaciones de manera opcional si lo considera necesario, así:

AUTODIAGNÓSTICO DE GESTIÓN TRÁMITES						
ENTIDAD				CALIFICACIÓN TOTAL		
SUBCOMPONENTE	CALIFICACIÓN	CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	ACTIVIDADES DE GESTIÓN	PUNTAJE (0 - 100)	OBSERVACIONES
Portafolio de oferta institucional (trámites y otros procedimientos administrativos) Identificado y difundido		Construir el inventario de trámites y otros procedimientos administrativos		Revisar la información sobre misión, funciones, procesos misionales, y sobre los productos que resultan de la ejecución de los procesos y que están dirigidos a los ciudadanos o grupos de valor de la entidad.		
				Identificar las dependencias responsables de la entrega de dichos productos, la normativa asociada, los requisitos que se solicitan a los usuarios para acceder, el punto de atención en donde se presta el servicio y los horarios de atención.		
				Revisar si los productos identificados corresponden a trámites (verificar cumplimiento de las siguientes características) basados por la cobertur del servicio, tienen soporte normativo, el solicitante ejerce su derecho o cumple con una obligación y son oportunos o demandados por el usuario.		
				Revisar si los productos identificados corresponden a procedimientos administrativos (verificar el cumplimiento de las siguientes características): están asociados a un trámite, su realización no es obligatoria para el usuario.		
				Revisar la información que está cargada en el SIMIT para identificar si los trámites y otros procedimientos que se encuentran registrados siguen siendo vigentes para la entidad.		
				Revisar si la totalidad de los trámites y otros procedimientos administrativos identificados en el inventario se encuentran registrados en el SIMIT.		
				Si los trámites y otros procedimientos identificados en el inventario no están registrados y su norma de creación es posterior al año 2004, presentar a Función		

Gráfica 01: Ejemplo de la forma como se encuentra diseñada la herramienta para su calificación.

Ese puntaje, hace referencia a la calificación de cada una de las Actividades de Gestión, y debe ir en una escala de 0 a 100. Para la calificación, se estableció una escala de cinco niveles:

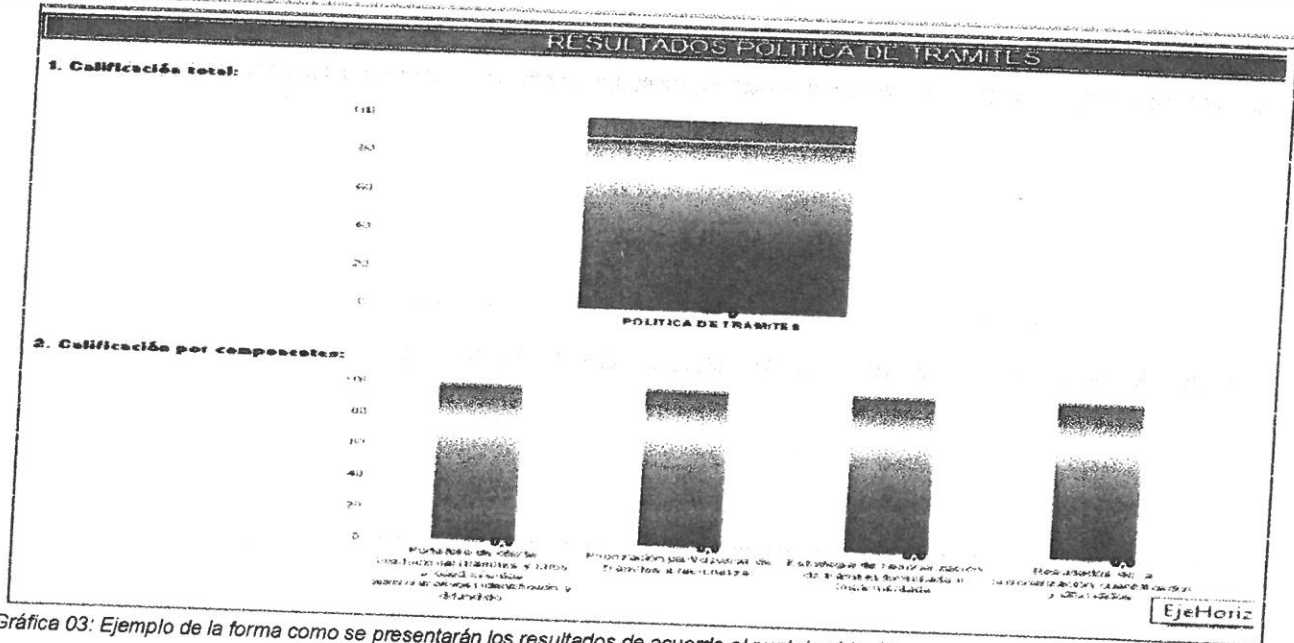
Puntaje	Nivel	Color
0 - 20	1	
21 - 40	2	
41 - 60	3	
61 - 80	4	
81 - 100	5	

Es muy Importante dejar en claro que los puntajes ingresados fueron lo más objetivos posible, y que al calificar los mismos se tuvo en cuenta que existiera como mínimo un soporte para cada uno de ellos. El propósito principal fue identificar oportunidades de mejora, para lo cual fue fundamental la objetividad al momento de ingresar los puntajes.



**EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE
GUACHUCAL - NARIÑO
"EMPAGUA" E.S.P.
NIT 814.002.063-6**

Acueducto, alcantarillado y aseo



Gráfica 03: Ejemplo de la forma como se presentarán los resultados de acuerdo al puntaje obtenido.

10. RESULTADO DEL AUTODIAGNÓSTICO

A continuación, se describen los resultados obtenidos, producto del autodiagnóstico realizado a todas y cada una de las dimensiones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG en la la empresa de servicios públicos EMPAGUA E.S.P, dejando en claro que para efectos de impresión y contextualización los resultados pormenorizados se entregarán en los formatos en Excel establecidos por la Función Pública:

11. RESULTADO GENERAL DEL AUTODIAGNÓSTICO

A continuación, se presentan los resultados generales del realizado a todas y cada una de las dimensiones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG en la la empresa de servicios públicos EMPAGUA E.S.P VER ANEXO 1

12. CONCLUSIONES DEL AUTODIAGNÓSTICO

Los resultados demuestran el alto grado de compromiso de la empresa de servicios públicos para el fortalecimiento de su Sistema Integrado de Gestión, es así como cuando el Gobierno Nacional decide unificar varios sistemas y planes en el Modelo



EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE
GUACHUCAL -NARIÑO
"EMPAGUA" E.S.P.
NIT 814.002.063-6

Acueducto, alcantarillado y aseo



Integrado de Planeación y Gestión MIPG, ya la Administración había recorrido un gran trayecto en la búsqueda constante de la satisfacción de sus clientes y partes interesadas.

Pero no se puede dejar de un lado aquellos aspectos que es necesario fortalecer y que a la luz de los resultados presentan algunas debilidades en sus desarrollos, estos son los autodiagnóstico que entregaron resultados por debajo del 81%, puntaje límite de la Función Pública para aseverar que un autodiagnóstico presenta desviación en los resultados, entre estos: La Gestión estratégica del talento humano con un puntaje del 59.6%, la gestión del Código de Integridad con un 71%, la gestión de la Política de Gobierno Digital con un 41.7%, la gestión de trámites con un 28.7% y la gestión del Conocimiento y la Innovación con un puntaje del 39,3%, aspectos que deberán tenerse en cuenta al momento de estructurar las acciones correctivas conducentes.

13. RECOMENDACIONES FRENTE A LOS RESULTADOS DEL AUTODIAGNÓSTICO

Se requiere estructurar los respectivos planes de acción para mejorar aquellas autoevaluaciones que arrojaron resultados por debajo del 81%, por lo que es necesario utilizar los formatos diseñados para tal fin por la Función Pública y que hacen parte de los formatos establecidos para la realización de los autodiagnóstico, por tal motivo y el menor tiempo posible se deben estructurar planes de acción para los autodiagnósticos de: Gestión estratégica del talento humano, gestión del Código de Integridad, gestión de la Política de Gobierno Digital, gestión de trámites y gestión del Conocimiento y la Innovación, sin dejar de un lado la optimización de aquellos autodiagnóstico cuyos resultados fueron superiores al 81, aspectos positivos que se deben seguir trabajando.