

INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DE CONTROL INTERNO

Periodo: Agosto de 2016 – Noviembre de 2016

Oficina de Control Interno SSPD

Fecha de emisión: 11 de noviembre de 2016

De conformidad con las disposiciones contenidas en el artículo 9° de la Ley 1474 de 2011, la suscrita Jefe de la Oficina de Control Interno de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) a continuación presenta el informe sobre el estado del Sistema de Control Interno en la entidad, correspondiente al periodo cuatrimestral Agosto - Noviembre de 2016. El informe presenta fundamentalmente el seguimiento al desarrollo de cada uno de los componentes que conforman los Módulos del Modelo Estándar de Control Interno – MECI- en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

1. MODULO DE CONTROL DE PLANEACION Y GESTION

Componentes: Talento Humano — Direcciónamiento Estratégico — Administración del Riesgo.

Estos componentes permiten asegurar razonablemente que durante la planeación y la ejecución se tengan los controles necesarios para su realización. Para tal efecto se resaltan los siguientes logros y fortalezas:

TALENTO HUMANO

1. Plan Anual de Vacantes 2016

De las 33 vacantes definitivas que se cargaron al plan anual de vacantes, el estado es el siguiente:

Las 3 vacantes pertenecientes a la Delegada de Telecomunicaciones no es posible proveerlas. Se debe esperar modernización para eliminar esas vacantes.

De las 30 restantes, se han realizado estudios para encargo y/o ingreso tanto en el primer como en el segundo semestre de 2016, cubriendo los estudios de los 30 casos, es decir, se ha gestionado el plan anual de vacantes en un 100%.

2. Plan de Formación y Capacitación

El Plan Institucional de Capacitación fue aprobado mediante documento del 10 de febrero de 2016 y se encuentra publicado en la intranet de la entidad. Del Plan aprobado se realizó en el periodo señalado la siguiente capacitación:



IX Congreso de Auditoría Interna, con el lema - El Auditor Interno, un socio estratégico en la mitigación de los riesgos emergentes en los sectores público y privado.

Expediente Orfeo 2016524360800001E radicado 20165240088063

Adicionalmente, en relación con otros programas que conforman el Plan se han realizado las siguientes actividades:

- a. Se adelantó el proceso contractual por mínima cuantía de la capacitación: Actualización en la Norma ISO 9001:2015 (incorporación de la gestión del riesgo o el enfoque basado en riesgos en los Sistemas de Gestión de la Calidad).
- b. Capacitación en NIIF, para el equipo de la Dirección Financiera. La Administración, ubicará un programa de capacitación en el tema en mención con la Universidad Javeriana o con un centro docente que en su criterio atienda a la necesidad de capacitación en el tema.
- c. Programa: Proceso Sancionatorio, Programa: Capacitación en contratación y Supervisión de Contratos la Administración determinó que estos temas sean asumidos por Funcionarios y contratistas de la Entidad que tienen las competencias para dictar las capacitaciones en los contenidos de estos programas.

Inducción

Se ha cumplido con el programa de inducción, se ha citado oportunamente a los nuevos funcionarios para que participen de la jornada. Lo soportes de las inducciones, se encuentran en el expediente Orfeo 2016524360800001E.

Reinducción

El Grupo de Talento Humano, confirmó las fechas de realización para los días 14 y 15 de diciembre del año en curso, en horario de 7:00 a.m. a 1:00 p.m.

3. Plan de Incentivos

Evaluación del desempeño laboral

Durante los meses de julio y agosto fueron evaluados 156 funcionarios correspondientes al primer semestre de 2016, 132 de carrera administrativa y 24 de libre nombramiento y remoción. El 69.12% de la población obtuvo nivel sobresaliente, el 29.48% se encontró en nivel destacado y el 0.64% obtuvo nivel satisfactorio.

La fijación de compromisos laborales del segundo semestre 2016 se realizó en el mes de julio. Las fijaciones de compromisos recibidas por el Grupo de Talento Humano, fueron revisadas y enviadas para archivo en la historia laboral.

Se han realizado capacitaciones individuales con los nuevos jefes para capacitarlos en el tema de fijación de compromisos laborales y evaluación del desempeño.

Dificultades

En la suscripción de acuerdos de gestión se presentan dificultades por la rotación con corta permanencia de los cargos Directivos mediante Encargos. Se requiere realizar en proceso de sensibilización para que la suscripción y evaluación de estos acuerdos logre realmente ser una herramienta de gestión. Al respecto, se recomienda culminar la concertación y suscripción de los acuerdos a la mayor brevedad.

Procesos de cambio en la evaluación del desempeño:

La Superservicios se prepara para la adopción e implementación del sistema tipo de evaluación, establecido mediante el Acuerdo 565 de 2016 de la Comisión Nacional del Servicio Civil. Para esto se adelantan las actividades requeridas ajustado a un cronograma de trabajo, con la participación del Grupo de Talento Humano, la Oficina Asesora de Planeación y la Oficina de Control Interno bajo la coordinación un experto quien se encuentra acompañando el proceso.

Otorgamiento de Incentivos

Se proyectó el plan de incentivos de la vigencia 2016, a través de la Resolución No. 20165240059545 del 13 de octubre de 2016, donde se establecieron los parámetros generales para otorgar los incentivos a los mejores funcionarios por evaluación del desempeño del segundo semestre de 2015 y primer semestre de 2016.

Fortalezas

El contar con un procedimiento para elegir a los mejores funcionarios por evaluación del desempeño y dirimir los empates, facilita el seleccionar las personas a ser reconocidas con la aplicación de la metodología establecida por el Comité de Capacitación y Estímulos y da una mayor claridad para los funcionarios, quienes pueden conocer el procedimiento de manera permanente, el cual se realizará de la misma forma mientras esté vigente la resolución SSPD 20165240007015 del 08 de marzo de 2016.

4. Bienestar Social

Para el Programa de Bienestar se realizó un ajuste al mismo y se tienen previstas ocho (8) actividades durante el año 2016, de las cuales se han desarrollado seis (6), cumpliendo con el 75% del programa. Pendiente por desarrollar el Evento de Mejor Funcionario y Las novenas de aguinaldo. Las evidencias de la ejecución de programa se encuentran en Expediente Orfeo: 2016524360700001E; anexo 0013 radicado 20165240028263

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

- Se está dando cumplimiento a la planeación institucional conforme a lo establecido en el Plan Nacional de Desarrollo para la Superservicios que dio línea a la Entidad respecto a las funciones de inspección, vigilancia y control
- Se vienen reportando mensualmente los avances de los planes de acción 2016 por Dependencia de acuerdo con las metas establecidas en el plan indicativo, a través de la herramienta de seguimiento SISGESTION.
- La evaluación de los planes de acción, programas y proyectos, se realiza a través de los indicadores de eficacia y efectividad definidos por cada proceso y subproceso de la Entidad y reportados a octubre 31 del 2016. La evidencia: <http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/Isodoc/scorecontrol.nsf/principalFormulacion?OpenFrameset>.
- De acuerdo al mapa de procesos, en el aplicativo SIGME, se actualizaron en el cuatrimestre los procesos de Control disciplinario Interno, Participación y Servicio Ciudadano, Administrativo, Comunicaciones, Financiera, Talento Humano, Gestión del Conocimiento.

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- Se viene cumpliendo con el componente de administración del riesgo, revisando y actualizando los mapas de riesgos de los procesos de acuerdo al procedimiento gestión del riesgo MC-P-003. Durante el último cuatrimestre se han actualizado los siguientes mapas de riesgos por proceso:

Comunicaciones, Control, Direccionamiento Estratégico, Gestión Jurídica, Gestión Tecnologías de Información / SUI, Vigilancia, Inspección e Intervención.

2. MODULO DE CONTROL DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO

Componentes: Autocontrol — Auditoría Interna — Planes de Mejoramiento.

Estos componentes consideran aspectos que permiten valorar la efectividad del control interno; la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos; el nivel de ejecución de los planes, programas y proyectos; y los resultados de la gestión.

AUTOCONTROL

La Oficina de Control Interno ha fomentado la cultura del autocontrol y en cumplimiento a sus roles ha asesorado para la construcción del plan de mejoramiento institucional de acuerdo con la metodología establecida por la Contraloría General de la República según el aplicativo del SIRECI.

De igual forma, en las diferentes visitas efectuadas a las direcciones territoriales se ha presentado el video de control interno y socializado la estructura del MECI. Los soportes y actas se encuentran en el expediente de autocontrol en Orfeo No. 201414022140044E.

AUDITORÍAS INTERNAS

- El Programa Anual de Auditorías 2016 presenta frente a lo programado una ejecución del 82% las auditorías internas de gestión y un 100% de ejecución las auditorías internas de calidad, según reporte en Sisgestión con corte a 31 de octubre de 2016.
- Se efectuó Informe de seguimiento al Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano a 31 de agosto de 2016, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1474 de 2011, el cual se encuentra publicado en la página web de la entidad link: <http://www.superservicios.gov.co/Institucional/Control-Interno/Informes-de-ley/Informe-seguimiento-plan-anticorrupcion>
- Por medio de las auditorías internas la entidad se verifica el diseño y aplicación de los controles asociados en la mayoría de los procesos, así como su efectividad frente a la materialización de los riesgos (si han sido efectivos para evitar su materialización).
- Igualmente, la Oficina de Control Interno presenta periódicamente informes al Representante Legal y al Comité de Coordinación de Control Interno de la entidad, haciendo énfasis en la existencia, funcionamiento y coherencia de los componentes y elementos que lo conforman, con el propósito de que allí se evalúen, decidan y adopten oportunamente las propuestas de mejoramiento del Sistema. El último Comité de Coordinación se realizó el día 30/09/2016 según radicado No.20161400094143 del 2016/09/28.
- Producto de las auditorías internas ejecutadas y a partir de los resultados obtenidos, se formulan por parte de los líderes de procesos las acciones correctivas preventivas y de mejora (ACPM) a las cuales la Oficina de Control Interno, con base en el procedimiento de mejora continua, califica la eficacia y cierre de las mismas.

MEJORA CONTINUA

- Producto del informe final de la auditoría efectuada por la Contraloría General de la República, vigencia 2015, según radicado No. 20165290467832 del 15/07/2016, se establecieron 33 hallazgos a los cuales se les formuló acciones de mejora por los responsables de los procesos a través del aplicativo SIGME.

CALIFICACION PLAN DE MEJORAMIENTO EVALUADO POR CONTRALORIA GENERAL

Vigencias 2012-2013-2014			
TOTAL HALLAZGOS	HALLAZGOS CERRADOS EFECTIVOS	NO EFECTIVOS	EN TERMINOS
131	104	20	7

Cumplimiento 84%

- El plan de mejoramiento por procesos de la entidad se encuentran definido a través del proceso de mejora continua con la formulación e implementación de las acciones correctivas, preventivas y de mejora (ACPM). Las ACPM formuladas por proceso se evidencian en el aplicativo SIGME en el siguiente link: <http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/Isodoc/auditoria.nsf/Principal?OpenFrameSet>

3. EJE TRANSVERSAL: INFORMACION Y COMUNICACION

Componentes: Comunicación Interna y Externa - Sistemas de Información

Estos componentes vinculan a la Entidad con su entorno, facilitan la ejecución de sus operaciones internas y la participación directa del usuario.

Con fundamento en las competencias del Grupo de Comunicaciones, la política y el proceso de Comunicaciones de la entidad entre otras las acciones realizadas, correspondientes al periodo julio – octubre de 2016 son:

1. COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

Como parte de las actividades de divulgación y rendición de cuentas, el Grupo de Comunicaciones realizó las siguientes acciones dirigidas a los diferentes grupos de interés de la entidad:

a. Rendición de cuentas / divulgación de la gestión institucional

- Programa de televisión

En 2016 se dio continuidad a la producción y emisión del programa institucional de televisión, a través del Canal Institucional de la Radio Televisión Nacional de Colombia. Las emisiones del programa comenzaron en mayo.

Entre julio y octubre se emitieron 10 capítulos, los cuales se pueden consultar en <http://www.superservicios.gov.co/Sala-de-prensa/Superservicios-Al-servicio-de-todos>

- Comunicados de prensa

En el periodo reportado, se proyectaron, publicaron y divulgaron 14 comunicados de prensa, en los cuales se evidencia la gestión institucional respecto a la prestación de servicios públicos en el país, y otros temas de interés para la comunidad y el sector. De esta manera se lleva un acumulado de 89 comunicados en la presente vigencia.

- Publicaciones virtuales

Con fundamento en las disposiciones de Gobierno en Línea y Ley de Transparencia, durante el periodo jul-oct de 2016 se realizaron 442 publicaciones de contenido en el portal web de la entidad www.superservicios.gov.co.

A través de las redes sociales las publicaciones virtuales externas fueron de: 1.035 publicaciones en Twitter y 619 en Facebook, en las cuales se menciona la gestión de la Superservicios y de igual manera se divulga información de interés general. Adicionalmente, se publicaron 55 videos en el canal de YouTube y 13 en Vimeo, todos relacionados con las emisiones del programa de televisión.

En relación con las actividades de divulgación interna, se realizaron 439 publicaciones de mensajes a través del correo interno (198), intranet (132) y carteleras virtuales (109). Todas estas publicaciones se realizan de acuerdo a las solicitudes de las diferentes dependencias. Igualmente, se enviaron por correo electrónico y se publicaron en Intranet 4 boletines virtuales internos con el registro de temáticas de interés para funcionarios y colaboradores.

b. Apoyo a eventos institucionales

Para este periodo, el Grupo de Comunicaciones apoyó la realización de 41 eventos y/o actividades internas y externas de carácter institucional. De ellos, 30 fueron eventos internos relacionados con la grabación de los grupos temáticos de contratación, y apoyo al desarrollo de celebraciones de la entidad en fechas especiales como vacaciones recreativas, encuentro del Superintendente con los funcionarios, entre otros. Los restantes once eventos fueron de carácter externo; entre ellos: seguimiento a compromisos con empresas vigiladas, visitas técnicas de inspección, acompañamiento a sesiones en el Congreso, cubrimiento de capacitaciones virtuales y reuniones de trabajo.

c. Necesidades ante dificultades evidenciadas en desarrollo de las funciones

Dificultades en los tiempos de respuesta para la atención de solicitudes de ajuste, actualizaciones o nuevos desarrollos en las plataformas de intranet y web de la entidad, evidenciando la necesidad de fortalecer el soporte brindado por el grupo de Informática.

2. SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

A partir de las políticas fijadas en materia de Información y Comunicación, la entidad ha establecido mecanismos internos y externos para recopilar y/o socializar la información generada a través de sistemas de información, es así como se desarrollan las siguientes actividades:

a. Adquirir y/o renovar el licenciamiento

- Se realizó la contratación del soporte y actualización de Licencias de Microsoft, mediante acuerdo marco de precios suscribiéndose el contrato 552-2016 equivalente a la orden de compra 9329 con la firma UT Soft-IG.
- Se realizó la contratación de renovación de soporte y actualización del software de ACL. Contrato 703-2016 con la firma GIT LTDA
- Se publicó el proceso para la adquisición de licencias de Tableau desktop

b. Analizar y/o diseñar y/o desarrollar y/o realizar pruebas y/o implementar nuevas aplicaciones que se integran al SUI para la Superservicios.

- Se entregó en producción APOYO TECNOLÓGICO REPORTE DE CAPACIDAD - SICMA - DEL SERVICIO DE GLP
- Se avanza en las actividades de especificación de requerimientos, gestión de cronogramas, desarrollos y pruebas de apoyos tecnológicos entre otros en:

- RUPS
- Simplificación SUI
- Nuevo Marco tarifario Acueducto y alcantarillado

El detalle se encuentra en los reportes mensuales de plan de acción en el aplicativo Sisgestión.

c. Analizar y/o diseñar y/o desarrollar y/o realizar pruebas y/o implementar nuevas aplicaciones internas para la Superservicios.

- Se entregó en producción el aplicativo de Certificaciones en Línea, para funcionarios y contratistas, en cumplimiento de la estrategia de Gobierno en línea.
- Se reporta la entrega del producto:
- Actualización de formularios Web de acuerdo a lo definido en el plan de acción.
- Se avanza en las actividades de especificación de requerimientos, gestión de cronogramas, desarrollos y pruebas de apoyos tecnológicos entre otros en:
 - Autoliquidación y liquidación contribución especial NIF
 - Aplicativo de Contratos
 - Integración SIIF Nación II

El detalle se encuentra en los reportes mensuales de plan de acción en el aplicativo Sisgestión.

d. Implementar las solicitudes de actualización a los sistemas de información para atender los requerimientos de las diferentes áreas de la Superservicios: Se ha avanzado en la implementación de las solicitudes de actualización de los sistemas de información:

- Sisgestión
- Orfeo
- Contribuciones
- Cuentas por cobrar
- Recursos humanos
- Sistema de vigilancia y control

El detalle se encuentra en los reportes mensuales de plan de acción en el aplicativo Sisgestión.

e. Realizar seguimiento al plan de trabajo definido para el cumplimiento de Gobierno en Línea.

- Se realizó Documento caracterización usuarios de TI, radicado ORFEO 20161600008153 anexo 0074.
- Actualización del manual de Lineamientos Técnicos del proceso de Gestión de Tecnologías de Información incorporando los temas de usabilidad, accesibilidad, entre otros, radicado ORFEO 20161600008153 anexo 0035.
- Certificación niveles 1, 2 y 3 en INTEROPERABILIDAD con la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, radicado ORFEO 20161600008153 anexo 0042, 0043, 0044.
- Informe avance GEL a 30 Septiembre_2016_Oficina Informática, radicado ORFEO 20161600008153, anexo 0064.

f. Documentar y determinar el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información que permita fortalecer la Gestión de TI de la SSPD: Se avanza en la elaboración del Plan Estratégico de Tecnologías de Información – PETI. Los avances se pueden verificar en el expediente de ORFEO 2016160050600001E.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

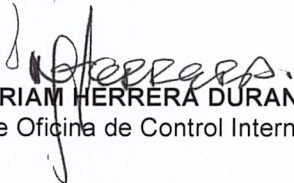
La Superintendencia ha venido haciendo mantenimiento y mejora al Modelo Estándar de Control Interno actualizado a través del Decreto 943 de 2014 y compilado en el Decreto 1082 de 2015 de acuerdo con la estructura organizacional y planta de personal. Los diferentes elementos y componentes son sometidos a evaluación periódica por medio de las autoevaluaciones que realizan los responsables de los procesos, por la evaluación independiente que realiza la Oficina de Control Interno y por las auditorías externas de los entes de control.

El Sistema de Control Interno de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios muestra un grado de implementación y desarrollo importante, por cuanto los instrumentos, mecanismos y elementos de control adoptados aportan de manera sustancial y sin dificultad para el logro de los objetivos y metas institucionales. En términos generales, se puede señalar que el estado del Sistema de Control Interno de la Superservicios es apropiado.

Como mecanismo para lograr el conocimiento y posterior compromiso por parte de la alta dirección y los nuevos miembros del Comité Directivo, es primordial dar conocer la estructura, funcionalidad e interrelaciones del Modelo Estándar de Control Interno como una herramienta gerencial en la gestión de la entidad. Este conocimiento facilitará el ejercicio de todas las acciones requeridas para lograr la madurez del sistema, de manera que se sincronicen las instancias y se trabaje de manera articulada para el mejoramiento continuo del MECI.

De igual forma, estimular y sensibilizar a todos los servidores públicos de la entidad a adoptar como propio el AUTOCONTROL y continuar trabajando en las actividades de fortalecimiento y mantenimiento del modelo que aseguren el desarrollo eficiente, eficaz y efectivo.

Cordialmente,


MYRIAM HERRERA DURAN
Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó: Maritza Coca Espinel – Profesional Especializada Oficina de Control Interno
Revisó: Myriam Herrera Duran – Jefe Oficina de Control Interno