

**INFORME CUATRIMESTRAL SOBRE EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO  
PERÍODO NOVIEMBRE 2017 – FEBRERO 2018  
AGUAS REGIONALES EPM**

**Módulo de Control de Planeación y gestión**

**Fortalezas**

**TALENTO HUMANO**

En Aguas Regionales EPM los procesos de formación y desarrollo se enfocaron en lograr potenciar las competencias del ser, hacer y saber de los colaboradores y la aplicación del conocimiento en el fortalecimiento de los procesos en los cuales participan.

Para la vigencia 2017, se desarrollaron 88 actividades con apoyo de distintas entidades entre las cuales se destacan:

- Certificación en competencias laborales de acueducto y alcantarillado a 84 trabajadores del área operativa.
- Prevención del secuestro y la extorsión. (Policía Nacional – Gaula).
- Economía familiar. (Coofinep)
- Manejo herramienta de autogestión para novedades de nómina. (EPM).
- Productividad en campo. (EPM)
- Resolución de conflictos.
- Manejo de Office 365.
- Derechos humanos.
- Manejo de derechos de petición.
- Gestión ambiental.
- Crecer en la Aventura: fortalecimiento de competencias de liderazgo.

En el año 2017 se firmó una convención colectiva de trabajo entre Sintraemsdes subdirectivas Urabá y San Jerónimo, y la empresa con la cual se logró unificación

de los beneficios extralegales para el personal de la empresa independiente de la subregión a la que pertenezca.

Se realizaron conversatorios empresa-sindicato con los trabajadores para dar a conocer el contenido de la convención colectiva de trabajo y la metodología y soportes requeridos para hacer uso de los beneficios.

Adicionalmente en temas de seguridad y salud en el trabajo se tuvieron los siguientes avances:

- Acompañamiento al personal ante necesidad de reubicación laboral.
- Pausas activas y lúdicas.
- Exámenes ocupacionales de ingreso, periódicos y de retiro.
- Jornadas de salud y seguridad en el trabajo
- Reinducciones en seguridad y salud en el trabajo.
- Capacitaciones en responsabilidades en seguridad industrial, primeros auxilios, manejo de embarcaciones menores, seguridad vial, riesgo eléctrico, zanjas y excavaciones, espacios confinados, uso de extintores, entre otras.

## DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

Aguas Regionales EPM durante el 2017 aportó al cumplimiento de las 5 C, donde la cercanía se desarrolló con interacción permanente, programada, organizada y documentada con los grupos de interés y con el trabajo diario en las actividades de gestión social, ambiental y de comunicaciones de las operaciones y los diferentes proyectos que se ejecutan. El Cuidado del ambiente, es un tema muy relevante en la empresa, por ello se adelantan campañas de uso eficiente y racional del Agua sino que se participa en el programa BancO<sub>2</sub> con la protección y cuidado de más de 534 HA en la subregión del Urabá y adicionalmente se tienen convenios firmados con la Corporación Ambiental para tener 14 líneas de acción todas ellas enfocadas al cuidado y conservación del ambiente y con los proyectos tanto aquellos que se ejecutan con recursos propios, como aquellos que se han gestionado por más de \$40.000 están aportando al crecimiento, lo cual se ve reflejado en el crecimiento de las coberturas consolidadas en acueducto del 89,67% y en alcantarillado del 71,41% que sumado al gran avance en la unificación de procesos, estandarización y generación de una cultura como una sola empresa apunta a la consolidación de los procesos.

Finalmente se logró superar la meta de EBIDTA el cual arrojó un resultado de \$17.043 millones, así como la utilidad neta con un valor de \$7856 cumpliendo al 276%.

## ADMINISTRACION DE RIESGOS

Se realizó actualización del mapa de riesgos, este proceso está a cargo de planeación, el análisis de riesgos permitió identificar dieciocho (18) riesgos de empresa. De estos, dos (2) fueron clasificados como extremos, cuatro (4) como altos, once (11) como tolerables y uno (1) aceptable.

Se realizaron los seguimientos trimestrales al plan anticorrupción, permitiendo un avance significativo en el cumplimiento de compromisos y acciones de mejoramiento.

### Debilidades

- Realizar la intervención de los riesgos asociados a seguridad y salud en el trabajo.
- Actualizar procedimientos de acuerdo al modelo de procesos.
- Falta de programas de incentivos y prepensionados.
- Fortalecer la aplicación de evaluación de desempeño.
- Se debe realizar diagnóstico para la creación del plan de bienestar laboral y capacitaciones.

## Módulo de Evaluación y Seguimiento

### Fortalezas

## EVALUACION INSTITUCIONAL

Se realiza seguimiento permanente a los indicadores de gestión tanto de manera interna como externa (Junta Directiva), especialmente aquellos relacionado con el plan de negocio de la empresa (IANC, Clientes, EBITDA, Consumos). Adicionalmente se han realizado reuniones con las áreas que componen las jefaturas y comités primarios a través de los cuales se vienen estableciendo compromisos en cuanto a cumplimiento de gestión. De igual forma se hace

seguimiento al cumplimiento de los compromisos establecidos con los grupos de interés externo, adquirido en las reuniones con ellos.

En el 2017 nuestros indicadores tuvieron un giro muy importante desde el punto de vista del crecimiento, de manera especial destacamos que el agua que suministramos para consumo humano en todos los municipios donde operamos tienen el certificado emitido por la Dirección Seccional de Salud de Antioquia (DSSA), como apta para el consumo humano, lo cual valida todos los procesos mejorados que tenemos a nivel de nuestras operaciones, y brinda confianza a nuestros usuarios al momento de consumir el vital líquido.

Se operan sistemas con un servicio de acueducto de manera continua en 11 de 12 de los sistemas operados, los cuales cuentan con 24 horas de servicio, y los grandes avances en el municipio de Turbo.

El incremento en usuarios del servicio de acueducto de un 3,6% llegando a 84.300 usuarios, y de alcantarillado creciendo un 4,6% llegando a 65.500 usuarios nos permite demostrar que el trabajo realizado por todos nuestros equipos de trabajo y la revisión y seguimiento riguroso de nuestras operaciones.

## AUDITORIA INTERNA

Se dio cumplimiento al plan de Auditoria en un 93%, realizándose un total de dieciséis (16) auditorias, entre las que se encuentran las de cumplimiento legal, las cuales fueron presentadas a la junta directiva.

Se realizaron diferentes acciones de fortalecimiento de control interno.

Acciones	Personas impactadas
Cultura de control -Jornada empresarial	197
Encuesta Control Administrativo	111
Fortalecimiento cultura de control	11
Apertura Auditorias	26

Se realizaron auditorias: Regular, contractual y fiscal y financiera por la Contraloría General de Medellín para las dos Regiones.

## PLANES DE MEJORAMIENTO

Se presentaron seguimientos a los planes de mejoramiento el cumplimiento de las acciones está en un 79% y la eficacia de las acciones cumplidas está en un 83%.

## Debilidades

- Se hace necesario implementar plan de choque que permita la ejecución del total de las acciones y mejorar la formulación de las mismas para mejorar su eficacia.
- No se ha realizado la valoración de riesgos al total de los procesos.

## Eje Transversal: Información y Comunicación

### Fortalezas

#### INFORMACION Y COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

Se realizaron encuentros presenciales de comunicación con los diferentes grupos de interés, logrando una participación activa de estos, así como la atención sobre los temas tratados y la introyección de la información que se divulgó. Las acciones presenciales son el instrumento más cercano a todos los públicos de la empresa, así como el escenario en el que se articulan en tiempo real estrategias de relacionamiento y sinergias colaborativas.

Los principales escenarios son: tomas barriales, socialización de intervenciones, educación social y ambiental, socialización de tarifas, gestión de la empresa, limpieza de las fuentes hídricas, eventos educativos con los diferentes grupos de interés, entre otros, en la que participaron todos los grupos de interés de la empresa.

- Se realizó la producción de 6 boletines Gotas Regionales, en el que se recoge la información más relevante y acciones realizadas por la empresa mes a mes.
- Se produjeron 320 notas de interés general, que fueron divulgadas a través de grupos de WhatsApp y páginas de Facebook.
- Se hizo la publicación de 36 boletines de prensa que fueron publicados en las en las páginas web, páginas de Facebook y grupos de WhatsApp.
- Se gestionó la creación de la nueva imagen corporativa Aguas Regionales EPM.
- Se participó en 120 eventos de carácter externos e internos.
- Se dibujaron interrupciones no programadas a través de medios internos y externos.
- Se produjeron 12 programas radiales institucionales Info Aguas, que es emitido en 4 emisoras de la región de Urabá, y se produjeron 6 programas

radiales Aló Occidente, que es emitido en 3 emisoras de la región de Occidente.

Como canales de comunicación propios y externos se tienen:

- 35 grupos de whatsapp
- 2 páginas web [www.aguasdeoccidente.com](http://www.aguasdeoccidente.com) y [www.aguasdeuraba.com](http://www.aguasdeuraba.com)
- Página de Facebook Aguas Regionales EPM.
- Espacio en 8 emisoras en los territorios de Urabá y occidente.

## Debilidades

- No se realizan encuestas que permitan medir la evaluación del informe de sostenibilidad con los grupos de interés.
- Falta de fortalecimiento en los sistemas de evaluación permanentemente la efectividad de los medios utilizados y la calidad de la información suministrada y de los canales de comunicación.
- Falta de unificación de la página web, con el fin de contar con una página oficial no por territorios.

Diligenciado por:	DURBIS ELENA AYAZO PEÑATA (Auditor)	Fecha:	15/04/2018
Validado por:	DURBIS ELENA AYAZO PEÑATA (Auditor)	Fecha:	15/04/2018
Aprobado por:	HERNÁN ANDRÉS RAMÍREZ RÍOS Gerente General	Fecha:	15/04/2018