



**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS  
DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL  
MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA  
“PURIFICA” E.S.P.  
NIT. 809.004.412-4**

**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO - LEY 1474 DE 2011**

Jefe de Control Interno, o quien haga sus veces:	LUIS ARIEL BARRIOS MURCIA	Período evaluado: julio 01 de 2014 a octubre 31 de 2014
		Fecha de elaboración: Noviembre 10 de 2014

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley 1474 de 2011, la empresa de servicios públicos del municipio de Purificación Tolima – PURIFICA E.S.P., presenta a continuación el informe detallado de avances en cada uno de los dos (2) Módulos de Control (Módulo de Planeación y Gestión Módulo de Evaluación y Seguimiento) y Eje Transversal: (Información y Comunicación) del Modelo Estándar de Control Interno MECI, conforme al Decreto 943 de mayo 21 de 2014.

**MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO**



**Garantía de progreso con justicia social**





## 1. Módulo de Planeación y Gestión

### 1.1. COMPONENTE DEL TALENTO HUMANO

#### 1.1.1. Acuerdos, Compromisos o Protocolos Éticos

El código de ética fue socializado con los empleados del área operativa y administrativa, en donde se especifican los valores que se deben tener como son: la responsabilidad, Lealtad y Honestidad; adoptado mediante resolución.




Se entregaron folletos a los empleados del área operativa y Administrativa en relación a los valores de la entidad, así:

<p>Procedo con Lealtad cuando:</p> <p>Procedo con Honestidad cuando:</p> <p><b>DECALOGO DEL BUEN SERVICIO.</b></p> <p>El cliente es la persona más importante en la empresa.</p> <p>El cliente es parte vital de nuestra empresa. Recordemos: si a nuestros clientes, no le brindamos actitud laboral, nosotros trabajamos para nuestra clientela.</p> <p>El cliente no es alguna cosa que le discorde para ganarle con astucia.</p> <p>El estanco no interrumpe nuestro trabajo, sino es el propósito de nuestro trabajo.</p> <p>El cliente nos hace su favor en visitarnos o llamarnos. Nosotros no le hacemos ningún favor al trabajador, simplemente cumplimos nuestra misión.</p> <p>El estanco es parte de la empresa, es su verdadero dueño.</p> <p>El cliente no es una fría estadística, sino una persona con sentimientos y emociones, igual que usted, trate al cliente mejor de lo que desea que a usted lo trataran.</p> <p>El cliente no depende de nosotros, nosotros dependemos del cliente.</p>	<p>Nosotros trabajamos para nuestros clientes.</p> <p>Nuestro trabajo es satisfacer las necesidades, deseos y expectativas de los clientes, dispuestos a sus temores y resolver sus quejas.</p> <p>El cliente merece que se le trate con la mayor atención, cortesía y profesionalismo que usted pueda brindarle.</p> <p><b>¿Y EN CASO DE UN CONFLICTO?</b></p> <p>Primera instancia al jefe inmediato,</p> <p>si no hay solución pasara al comité de ética que evaluará la situación y si lo considera pertinente informará oficialmente a través de la línea ética.</p> <p>La Gerencia será la última instancia para resolver o recomendar una acción a seguir.</p> <p>Una vez que la cadena de mando informada maneje la decisión sobre la mejor manera de proceder.</p> <p>Si embargo, el trabajador podrá hacer la consulta directamente si la situación involucra a sus instancias superiores.</p> <p>Una vez analizada la situación por las diferentes instancias, las respuestas a las consultas debe informarse a través de actas de resolución que solo se podrán a disposición de las partes involucradas.</p> <p>En caso de que la decisión conlleve alguna acción relesante o sanción laboral, la Gerencia informara a los entes correspondientes.</p> <p>Todo bajo parámetros estrictos de confidencialidad, objetividad y respeto.</p>	<p>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION TOLIMA "PURIFICA ESP"</p>   <p>Le damos una calurosa bienvenida y lo invitamos a trabajar y compartir por un objetivo común <b>EQUIPO MECI</b></p> <p>Carrera 4 No. 8-58 Telefax: (098) 2280261 - Teléfono: (098) 2282827 Email:</p>
--	---	--

Garantía de progreso con justicia social



**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS  
DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL  
MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA  
“PURIFICA” E.S.P.  
NIT. 809.004.412-4**

<p><b>¿Qué es el Código de Ética?</b></p>  <p>Se considera como Patrón en el manejo de relaciones internas y con los grupos de interés como clientes, proveedores y contratistas; socios de negocio; el estado y el gobierno; sus empleados, familiares y familiares; los entes de control, las comunidades y la sociedad en general.</p> <p><b>¿A QUIENES ESTA DIRIGIDO ESTE CODIGO?</b></p>  <p>A Todos los trabajadores sin distinción de familia, cargo o ubicación geográfica.</p> <p>Los jefes y personas con empleados a cargo debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fomentar el cumplimiento del Código mediante el ejemplo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asegurarse de que su equipo de trabajo conozca, entienda y aplique el Código.</li> <li>Apojar a sus trabajadores en caso de presentarse conflictos éticos para que puedan tomar la mejor decisión y, si es el caso, remitirlo a instancias superiores cuando considere que no puede brindar la asesoría suficiente.</li> <li>En el caso de los contratistas y proveedores, los responsables de las áreas debe asegurarse de que conozcan el Código y, en lo posible, que actúen acorde con las disposiciones establecidas en dicho documento.</li> </ul> <p align="center"><b>COMPROMISO EN PURIFICA E.S.P.</b></p>  <p>Nos comprometemos a conocer el código, comprenderlo, aplicarlo y usar para que las conductas aquí establecidas marquen nuestra actuación".</p> <p>Nuestras actuaciones se e marcan dentro de los valores de Responsabilidad, Lealtad, Honestidad.</p> <p><b>Responsabilidad:</b> En "PURIFICA", asumimos y aceptamos las consecuencias de los actos inherentes a nuestras funciones, cuidando su impacto en los demás, la organización, la sociedad y el medio ambiente, y pro-ocupándonos por el aprendizaje continuo.</p> <p><b>Lealtad:</b> Lo asumimos con total aceptación ya que sin ellos sería prácticamente imposible la consecución de los planes, programas y proyectos e caminados al logro de las me-</p>	<p>tas a corto, mediano y largo plazo.</p> <p><b>Honestidad:</b> En nuestra empresa lo vemos reflejado en el realizar de nuestras actividades cuando estas se hacen oportunamente, enfocadas, éticamente y efectivamente.</p> <p><b>Principios:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El cumplimiento de compromisos, normas y procedimientos genera mejores acciones de mejoramiento.</li> <li>La realización de eventos nos permite demostrar la transparencia, calidad de la gestión y buen uso de los recursos, prestando el bien a la por encima de los intereses particulares.</li> <li>Garantizamos el aprendizaje al equipo con amplia capacitación, mediante el ejemplo y el acompañamiento permanente.</li> </ul> <p>Ejecutamos todo trabajo con profesionalismo para sobrepasar las expectativas de nuestros clientes en términos de calidad, costos, tiempos y oportunidad.</p> <p>Nuestra exigencia y responsabilidad por los resultados y conductas, mantiene y garantiza la estabilidad económica del negocio.</p> <p align="center"><b>PROTOCOLOS DE "PURIFICA"</b></p> <p>Procedo con Responsabilidad -Escribo al menos una de las socializadas en el código de Ética-</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
--	--	---

**1.1.2 Desarrollo del Talento Humano**

La empresa no presenta investigaciones disciplinarias en relación a la ética y a situaciones de irresponsabilidad.

Se tienen adoptados, documentados e implementados, la Misión, Visión y objetivos de la empresa y se cuenta con la caracterización de los procesos y sus procedimientos, todo ello debidamente aprobado mediante resolución.

Durante este período se asistió a las siguientes capacitaciones:

Fecha	Actividad	Capacitador
08-07-2014	Capacitación proceso de certificación de distritos y municipios en agua potable y saneamiento básico	Gobernación del Tolima
15-08-2014	Capacitación sobre ampliación y	Universidad Cooperativa

**Garantía de progreso con justicia social**



**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS  
DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL  
MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA  
“PURIFICA” E.S.P.  
NIT. 809.004.412-4**

---

	actualización tarifaria de la CRA	
19-08-2014	Competencias laborales – operarios	Sena
19-08-2014	potabilización del agua	
19-08-2014	Sistema de gestión seguridad y salud en el trabajo	ARL AXA COLPATRIA
04-09-2014	Charla y capacitación “sentido de pertenencia”	Comfatolima
27-08-2014	Diplomado en Gerencia Empresas de servicios públicos	Universidad Cooperativa
29-09-2014	Capacitación en conciliación administrativa	Procuraduría General de la Nación

---

## **1.2. COMPONENTE DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO**

### **1.2.1. Planes Programas y proyectos.**

Se realizó el segundo seguimiento al Plan anticorrupción y atención al ciudadano, el cual fue publicado en la página de la empresa. Dicho plan fue adoptado mediante resolución.

### **1.2.2. Modelo de Operación por Procesos.**

El mapa de procesos, las políticas de operación, procedimientos, manual de operaciones e indicadores fueron adoptados mediante resolución.

### **1.2.3. Estructura Organizacional.**

El manual de funciones se encuentra en proceso de actualización, acorde a lo dispuesto en el decreto 1785 de septiembre 2014, en donde se establecen las funciones y los requisitos para los diferentes cargos establecidos en la empresa de servicios públicos

### **1.2.4. Indicadores de Gestión.**

Se continúa con la medición de los indicadores correspondientes a los diferentes procesos, entre ellos están: servicio al cliente, facturación, gestión operativa, gestión de producción, gestión comercial, talento humano, gestión financiera.

---

### **Garantía de progreso con justicia social**



**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS  
DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL  
MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA  
“PURIFICA” E.S.P.  
NIT. 809.004.412-4**

### **1.2.5. Políticas de Operación.**

Se revisaron y actualizaron las políticas tanto para los procesos como para los procedimientos de la entidad, llevado a cabo por cada dueño de proceso, así mismo las diferentes actividades contenidas y que terminan con la ejecución de los resultados y responsabilidades en cada puesto de trabajo.

## **1.3. COMPONENTE ADMINISTRACION DEL RIESGO**

El mapa de riesgos fue adoptado mediante resolución y publicado en la página de la entidad <http://www.purificaesp.gov.co>.

Resultado del análisis de los riesgos de la entidad:

- Se identificaron 14 riesgos en 8 procesos.
- Se identificaron 3 riesgos de corrupción.

Durante el análisis de los riesgos y al no tener controles para los mismos, éstos estarían ubicados en zona de riesgo extrema. Una vez aplicado los controles existentes, se hizo la nueva calificación de los riesgos arrojando como resultado:

- 16 riesgos en zona moderada
- 1 riesgo en zona baja

## **2. Módulo de Evaluación y Seguimiento**

### **2.1. COMPONENTE AUTOEVALUACION INSTITUCIONAL**

La oficina de control interno de la empresa de servicios públicos, realizó los informes correspondientes al Informe Pormenorizado de control Interno, el cual fue publicado en la página de la entidad para el período de marzo a junio de 2014, se llevaron a cabo los seguimientos a las PQR'S instauradas para los trimestres del período enero a septiembre de 2014

**Garantía de progreso con justicia social**

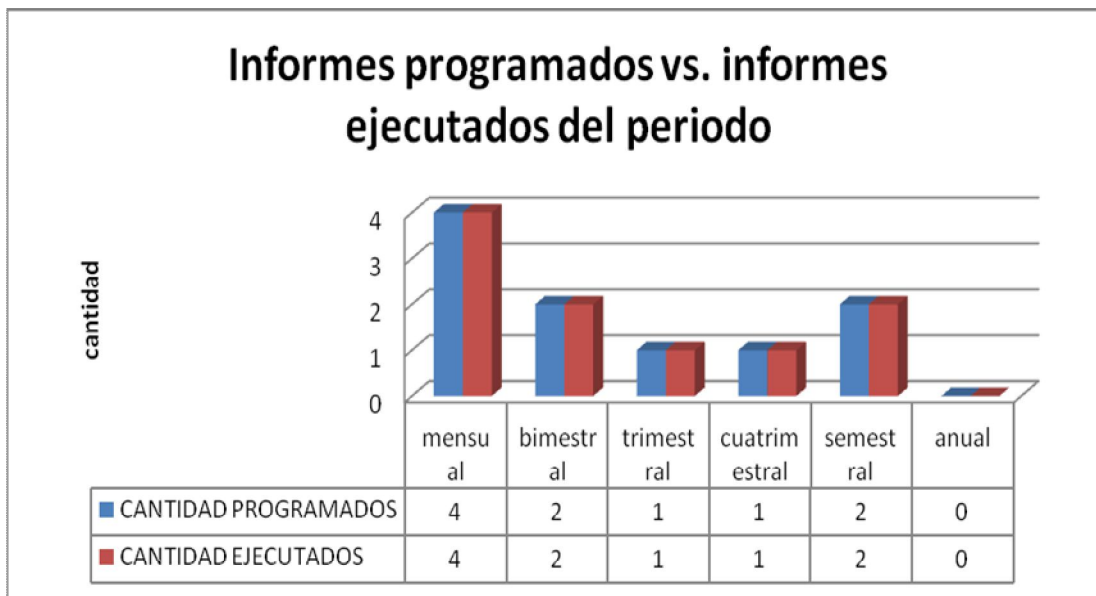
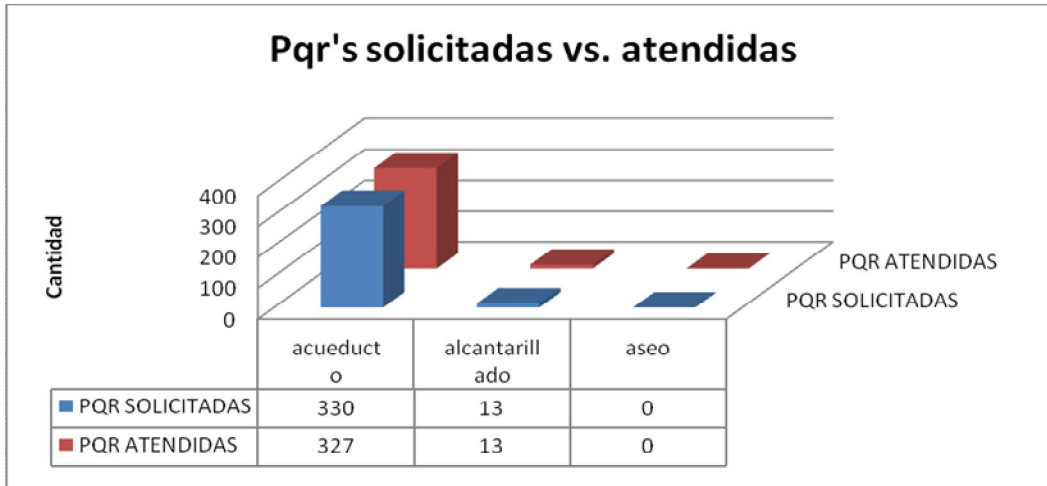
---

Carrera 4 No. 8-58 Teléfono: (098) 2282827 - Telefax: (098) 2280261  
Pagina web: <http://www.purificaesp.gov.co> - Email: [purificaesp@yahoo.es](mailto:purificaesp@yahoo.es)





**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS  
DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL  
MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA  
"PURIFICA" E.S.P.  
NIT. 809.004.412-4**



Seguimiento y evaluación al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. El resultado fue publicado en la página web de la empresa.

## 2.2. COMPONENTE AUDITORIA INTERNA

La oficina de control interno realizó auditorías a los procesos, referente a las diferentes actividades que se desarrollan y que conllevan al normal funcionamiento de la empresa PURIFICA ESP.

**Garantía de progreso con justicia social**



**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS  
DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL  
MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA  
“PURIFICA” E.S.P.  
NIT. 809.004.412-4**

### **2.3. COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO**

La entidad a la fecha no posee planes de mejoramiento, por cuanto no se han practicado auditorías integrales por parte de los organismos de control. Igualmente se reporta toda la información de la empresa en los diferentes aplicativos a la Contraloría Departamental del Tolima quien es la encargada de revisar y verificar la información que se envía (aplicativos SIA-Sistema Integral de Auditorías -, SEUD, entre otros).

## **3. EJE TRANSVERSAL INFORMACION Y COMUNICACION**

Se viene cumpliendo con el envío de información a través de los aplicativos en línea que tienen las entidades de control y vigilancia como son la Contraloría Departamental (aplicativos SIA: para informes mensuales, bimestrales, semestrales, SICOF: para informes mensuales de la deuda pública), la Contaduría General de la Nación (CHIP: informes contables, BDME, control interno contable), la SSPD (aplicativo SUI).

El presupuesto para la vigencia de 2014 fue aprobado mediante acuerdo, para ello se conto con la participación de las dependencias de: Presupuesto, Financiera, Contabilidad, Almacén y el apoyo de la Gerencia.

Se tienen identificadas las fuentes de información tanto externa como interna.

Los sistemas de información y comunicación pública, se encuentran definidos. El aplicativo REQUEST y CORTES que desarrolló la oficina de control interno sistematizó las PQR y el ingreso de los cortes; Los procesos han mejorado por cuanto se agiliza el ingreso, expedición y reportes consultados. Se continuó con el proceso de actualización de la información cargada en la página web de la entidad la cual contiene información relevante a la misma (<http://www.purificaesp.gov.co>).

Se continúa con la actualización de los aplicativos desarrollados por la oficina de Control Interno (REQUEST Y CORTES).

Así mismo, fue implementado el aplicativo SIOTS para la sistematización del ingreso, generación e impresión de información relacionada con las órdenes de prestación de servicio y trabajo elaboradas por la oficina de personal, con el objetivo de contar y exportar la información para los formatos de contratación visible solicitados por la Contraloría Departamental del Tolima.

### **Garantía de progreso con justicia social**

---

Carrera 4 No. 8-58 Teléfono: (098) 2282827 - Telefax: (098) 2280261  
Pagina web: <http://www.purificaesp.gov.co> - Email: [purificaesp@yahoo.es](mailto:purificaesp@yahoo.es)



**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS  
DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL  
MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA  
“PURIFICA” E.S.P.  
NIT. 809.004.412-4**

Frente al elemento denominado Sistemas de información, durante el período reportado se cumplieron adecuadamente los calendarios de reporte de información a las entidades de control y vigilancia, lo cual denotó buen desempeño en la gestión de dicho procedimiento en la entidad.

A partir del 1 de Noviembre se va a implementar un control al manejo de la correspondencia recibida y despachada a través de la puesta en marcha del aplicativo SITCO diseñada por la Oficina de Control Interno, en donde se generarán advertencias de las respuestas que están pendientes y de las que lleguen a vencerse.

---

***ORIGINAL FIRMADO***

***LUIS ARIEL BARRIOS MURCIA  
JEFE DE CONTROL INTERNO - PURIFICA E.S.P.***

---

**Garantía de progreso con justicia social**

Carrera 4 No. 8-58 Teléfono: (098) 2282827 - Telefax: (098) 2280261  
Pagina web: <http://www.purificaesp.gov.co> - Email: [purificaesp@yahoo.es](mailto:purificaesp@yahoo.es)