

**EVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA DE  
SERVICIOS PUBLICOS DE AGUACHICA E.S.P.**

**ERWIN LEONARDO COTES DIAZ**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
FACULTAD DE INGENIERÍAS FISICOMECÁNICAS  
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES  
ESPECIALIZACIÓN EN EVALUACIÓN Y GERENCIA DE PROYECTOS  
BUCARAMANGA**

**2008**

**EVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA DE  
SERVICIOS PUBLICOS DE AGUACHICA E.S.P.**

**ERWIN LEONARDO COTES DIAZ**

**Trabajo de grado para optar al título de  
Especialista en evaluación y gerencia de proyectos**

**Director  
HERNÁN PABÓN BARAJAS  
Ingeniero industrial**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
FACULTAD DE INGENIERÍAS FISICOMECÁNICAS  
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES  
ESPECIALIZACIÓN EN EVALUACIÓN Y GERENCIA DE PROYECTOS  
BUCARAMANGA**

**2008**

*Este trabajo de grado se lo dedico A DIOS quien me dio salud y vida para poder lograr una nueva meta en mi vida profesional, también a mis padres y cada uno de los miembros de mi familia que se preocuparon en que yo pudiera alcanzar este nuevo logro académico y a todas aquellas personas fueron tolerantes en mis momentos de ausencia para poder cumplir con la jornada y actividades académicas que conllevan un estudio de este nivel*

## AGRADECIMIENTOS

El autor expresas agradecimientos a:

**HERNÁN PABÓN BARAJAS**, director de la monografía.

A cada uno de los miembros de la ***Empresa de Servicios Públicos de Aguachica (Cesar)***, quienes me brindaron todo su apoyo y colaboración en este trabajo de investigación.

A la ***Escuela de Estudios Industriales y Empresariales de la Universidad Industrial de Santander (UIS)***, por su alta calidad académica recibida a lo largo del programa de formación especializada.

A familiares y amigos por su apoyo y compañía incondicional.

A cada uno de mis compañeros de la especialización quienes me brindaron su amistad y tolerancia durante el transcurso que duró la especialización.

Al Doctor **DANIEL VARGAS MARIN** asesor externo y coordinador de postgrados de la Escuela Superior de Administración Pública y quien me colaboró y asesoró en las directrices a seguir en cuanto al modelo estándar de control interno MECI 1000:2005 y algunos otros apartes de mi plan de monografía.

Al Doctor **DIóGENES PINO**, Asesor externo y Director de Proyectos de la ***DRUMOND***, quien con su gran esfuerzo me colaboró en cómo debemos visualizar la calidad en el ámbito público.

Y a todas aquellas personas que no mencioné, pero que tendré en cuenta para futuros trabajos de grado

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION .....	16
CAPITULO 1.....	19
1.1. OBJETIVOS.....	19
1.1.1 OBJETIVO GENERAL.....	19
1.1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	19
1.2 ALCANCE .....	20
1.3 JUSTIFICACION.....	21
CAPITULO 2.....	26
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	26
2.1 IDENTIFICACION.....	26
2.2 FORMULACION .....	27
CAPITULO 3.....	29
3. MARCOS REFERENCIALES .....	29
3.1 MARCO CONTEXTUAL .....	29
3.1.1 ANTECEDENTES .....	29
3.1.2 RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA DE SERVICIOS ÚBlicos DE AGUACHICA E.S.P. ....	29

•OTROS PROYECTOS .....	34
3.2 MARCO CONCEPTUAL.....	34
3.2.1 CONTROL INTERNO .....	34
3.2.2 QUÉ ES EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO - SCI? .....	35
3.2.3 ELEMENTOS .....	36
3.3 MARCO TEORICO .....	37
3.3.1 CARACTERÍSTICAS.....	37
3.3.2 OBJETIVOS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO .....	39
3.3.3 ELEMENTOS PARA EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO .....	40
3.4 MARCO LEGAL .....	41
CAPITULO 4.....	42
4. DIAGNOSTICO .....	42
4.1 INTRODUCCION .....	42
4.2 ANALISIS DE LA SITUACION ACTUAL. ....	44
4.2.1 ANÁLISIS DE LA ENCUESTA .....	45
4.3 EQUIPO DE TRABAJO .....	60
4.4 METODOLOGIA UTILIZADA ACTUALMENTE POR LA E.S.P DE AGUACHICA PARA LA PRESENTACION DE INFORMES A NIVEL NACIONAL.....	61
4.5 EXISTEN MECANISMOS DE VERIFICACIÓN Y EVALUACIÓN.....	61

5. METODOLOGIA.....	64
5.1. METODOLOGIA .....	64
5.2 FASES DE LA EVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO .....	68
5.2.1 FASE N°1: AMBIENTE DE CONTROL.....	68
5.2.2 FASE N°2 OPERACIONALIZACIÓN DE LOS ELEMENTOS.....	71
5.2.3 FASE N°3 DOCUMENTACIÓN.....	74
5.2.4 FASE N°4 - RETROALIMENTACIÓN .....	76
5.3 ¿PARA QUÉ SIRVE EL SCI? .....	79
5.4 ENCUESTA. ....	80
5.4.1 ANÁLISIS DE LAS GRÁFICAS .....	94
5.5 PROPUESTA DE IMPLEMENTACION .....	120
5.5.1 QUIENES SOMOS..?.....	122
5.5.2 MISIÓN.....	122
5.5.3 VISIÓN .....	123
5.5.4 ESTRATEGIAS .....	123
5.5.5 MÉTODOS DE EVALUACIÓN.....	125
6. RECOMENDACIONES .....	157
7. CONCLUSIONES.....	159
8. BIBLIOGRAFIA .....	160
9. ANEXOS .....	163
9.1 GLOSARIO DE TERMINOS.....	163
9.2 REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO .....	189

## LISTA DE TABLAS

TABLA N°1 - FASE DE AMBIENTE DE CONTROL.....	68
TABLA N°2. FASE DE OPERACIONALIZACIÓN DE LOS ELEMENTOS.....	71
TABLA N°3 – FASE DE DOCUMENTACION . .....	75
TABLA N°4 – FASE DE RETROLAIMENTACION .....	77

## LISTA DE DIAGRAMAS

DIAGRAMA Nº1 – FASE 1 DE AMBIENTE DE CONTROL.....	70
DIAGRAMA Nº2 – FASE DE OPERACIONALIZACIÓN DE LOS ELEMENTOS .....	74
DIAGRAMA Nº3 –FASE 3 DE DOCUMENTACIÓN .....	76
DIAGRAMA Nº4 –FASE 4 DE RETROALIMENTACIÓN .....	78

## LISTA DE GRÁFICAS

GRÁFICA N°1.....	52
GRÁFICA N°2.....	52
GRÁFICA N°3.....	53
GRÁFICA N°4.....	54
GRÁFICA N°5.....	55
GRÁFICA N°6.....	56
GRÁFICA N°7.....	57
GRÁFICA N°8.....	58
GRÁFICA N°9.....	58
GRÁFICA N°10.....	59
GRÁFICA N°11.....	59
GRÁFICA N°12.....	94
GRÁFICA N°13.....	95
GRÁFICA N°14.....	96
GRÁFICA N°15.....	97
GRÁFICA N°16.....	98
GRÁFICA N°17.....	99
GRÁFICA N°18.....	100
GRÁFICA N°19.....	101
GRÁFICA N°20.....	102

GRÁFICA N°21.....	103
GRÁFICA N°22.....	104
GRÁFICA N°23.....	105
GRÁFICA N°24.....	106
GRÁFICA N°25.....	107
GRÁFICA N°26.....	108
GRÁFICA N°27.....	109
GRÁFICA N°28.....	110
GRÁFICA N°29.....	111
GRÁFICA N°30.....	112
GRÁFICA N°31.....	113
GRÁFICA N°32.....	114
GRÁFICA N°33.....	115
GRÁFICA N°34.....	116
GRÁFICA N°35.....	117
GRÁFICA N°36.....	118
GRÁFICA N°37.....	119
GRÁFICA N°38.....	120

## LISTA DE ANEXOS

GLOSARIO DE TERMINOS .....	163
REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO .....	189

## RESUMEN

### TITULO:

EVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUACHICA E.S.P.\*

### AUTORES

ERWIN LEONARDO COTES DIAZ. – Ingeniero de Sistemas\*\*

### PALABRAS CLAVES

Control interno; Sistema de control interno; MECI 1000:2005; Empresa de Servicios Públicos; Aguachica;

### DESCRIPCIÓN

En este trabajo se explica la gran importancia que tiene las oficinas de control interno en las empresas publicas del orden nacional. Se visualiza de forma ordenada los pasos que se deben tener en cuenta para realizar la evaluación al sistema de control interno de una empresa pública. tambien se muestra de forma ordenada las fases que se deben seguir y la forma como se debe implementar el MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO PARA EL ESTADO COLOMBIANO MECI 1000:2005, el cual fué un documento elaborado por el gobierno de los Estados Unidos a través de la Agencia para el Desarrollo Internacional (USAID), mediante su programa de rendición de cuentas en Colombia y por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). Dicha evaluación tambien contempla la importancia de las estrategias que debe tener el sistema de control interno para administrar a través de mecanismos eficientes y eficaces los recursos que tiene la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P. La idea es dar indicaciones sobre la forma del como se deben administrar los recursos de una empresa sean estos financieros o humanos, puesto que a estos ultimos se les debe proporcionar una mayor importancia ya que estos son los que hacen posible el sostenimeinto y funcionamiento de la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P. El enfoque práctico del documento pretende ser una guía didáctica de fácil manejo para los funcionarios responsables de las Oficinas de Control Interno. Por último, se muestran las pautas básicas de aplicación de la metodología y el tipo de información requerida para articular el ciclo de vida del sistema de control interno en mención.

---

\* Monografía

\*\* Facultad de Ingenierías Fisicomecánicas. – Escuela de Estudios Industriales y Empresariales. – Especialización en Evaluación y Gerencia de Proyectos. – Director: Hernán Pabón Barajas. – Ingeniero Industrial.

## SUMMARY

### TITLE:

SYSTEM EVALUATION OF INTERNAL CONTROL FOR THE PUBLIC SERVICES COMPANY OF AGUACHICA ESP<sup>1</sup>

### AUTHOR

ERWIN LEONARDO COTES DIAZ. -- Systems Engineer<sup>2</sup>

### KEYWORD

Internal control; internal control system; MECI 1000:2005; Public Services Company; City of Aguachica.

### DESCRIPTION

This document explains the great importance which has offices in the internal control of national public Enterprises. These are display in an orderly manner the steps must be taken into account for evaluation to the system of internal control of public company. Also shown in an orderly fashion stages to be follow and the way it should implement the STANDARD MODEL OF INTERNAL CONTROLS FOR THE COLOMBIAN STATE MECI 1000:2005, which is a document prepared by the U.S. government by the Agency for International Development (USA), through its accountability program in Colombia and the Administrative Department of Public Functions (DAFP). This assessment also includes the importance of strategies that must taken the internal control system to manage through effective and efficient mechanisms that have the Public resources Services Company Aguachica ESP.

The idea is to give some indication of the procedure on how to manage the resources of a company whether financially or the man power, since the latter must be given greater importance due to the fact that these are the ones who make possible the sosteniente and operation of the Public Service Company of Aguachica ESP The practical approach of the document purports to be a didactic user-friendly guide for officials responsible for the Offices of Internal Control. Finally, shows the basic guidelines for applying the methodology and the type of information required to articulate the life cycle of the internal control system in question.

---

<sup>1</sup> Monograph

<sup>2</sup> Faculty of Engineerings Phisycal Mechanical. – School of Industrial and Managemental Studies. – Specialization in Evaluation and Project Management. Manager: Hernan Pabón Barajas. – Industrial Engineering.

## INTRODUCCIÓN

El principio fundamental que dio lugar a este trabajo monográfico fue el deseo contribuir a la administración pública permanentemente en la generación de bienes y servicios que satisfagan las necesidades de la sociedad, con calidad, eficiencia, celeridad, oportunidad, publicidad, economía, eficacia, transparencia y equidad, debe concentrar sus esfuerzos en la búsqueda y aplicación de alternativas que le permitan optimizar el ejercicio de sus funciones.

El autor de este documento y el de la gerencia institucional, han visto la necesidad de una evaluación técnica con el objeto de establecer en corto plazo, directrices y parámetros claros frente al desarrollo del control interno en la empresa para que pueda ser usado como instrumento útil para la detección de comportamientos proclives a la descomposición dentro de la organización, en este sentido.

El presente documento debe considerarse como un primer intento de motivación a los responsables de esta entidad pública y sus demás funcionarios, para que se reconozca las bondades de esta nueva forma de vida empresarial; es por eso que con la colaboración y compromiso de todos se logrará el objetivo de diseñar, aplicar y establecer con éxito una propuesta y así conseguir, un eficiente y confiable sistema de control interno que puede llegar a ser usado en todas y cada una de las entidades públicas del orden nacional y territorial.

El sistema control interno es un proceso que lleva a cabo la alta dirección de una organización y que debe estar diseñado para dar una seguridad razonable, en relación al logro de los objetivos previamente establecidos en los siguientes aspectos básicos: efectividad y eficiencia de las operaciones; confiabilidad de los reportes financieros y cumplimiento de leyes, normas y regulaciones, que enmarcan la actuación administrativa.

*Una definición extraída “el control interno se define como cualquier acción tomada por la gerencia para aumentar la probabilidad de que los objetivos establecidos y las metas se han cumplido. la gerencia establece el control interno a través de la planeación, organización, dirección y ejecución de tareas y acciones que den seguridad razonable de que los objetivos y metas serán logrados”.<sup>3</sup>*

Standars establece también, que los objetivos primarios del control interno deben lograr:

- 1.** Confiabilidad e integridad de la información.
- 2.** Cumplimiento de políticas, planes, procedimientos, leyes y regulaciones.
- 3.** Salvaguardia de los bienes.
- 4.** Uso eficiente y económico de los recursos.
- 5.** Cumplimiento de objetivos establecidos y de metas de operaciones y programas.

---

<sup>3</sup> Standars para la práctica profesional de la auditoría interna, 1997,

Como se ve el control interno es un concepto universal que se aplica indistintamente en todas las empresas y en especial en países con un alto desarrollo gerencial.

Si esta es la situación del control interno comparado, en Colombia todos los gerentes de organizaciones públicas requieren de un mejor y proactivo aseguramiento del desarrollo del control y en especial, de la detección de problemas potenciales. El control interno implica la difusión de la responsabilidad a todos los individuos de una organización para la prevención de riesgos y para evitar el azar en la actuación administrativa. Esto requiere de una alta y clara comunicación entre los miembros y el aseguramiento de una adecuada coordinación y lo más importante, la responsabilidad y el compromiso de todos.

## **CAPITULO 1**

### **1.1. OBJETIVOS**

#### **1.1.1 Objetivo general**

Identificar y evaluar las equivocaciones del sistema de control interno actual de la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P. con el propósito de visualizar falencias en dicho sistema y poder generar mejoras al mismo.

#### **1.1.2 Objetivos específicos**

- ✚ Evaluar la misión, visión, políticas y estrategias que direccionen la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica, (Cesar).
- ✚ Realizar un diagnóstico de los procedimientos y funciones de la oficina de control interno de la empresa.
- ✚ Evaluar el manual de control interno adoptado por la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P. (Cesar).
- ✚ Diseñar procesos eficientes para cada una de las fases del sistema de control interno.
- ✚ Diseñar un mecanismo que involucre a cada uno de los miembros de la empresa para que dicho sistema sea puesto en marcha y desde un comienzo genere grandes satisfacciones.

## **1.2 ALCANCE**

La presente monografía corresponde a la evaluación realizada al sistema de control interno de la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P. Dicha empresa se encuentra ubicada en el municipio de Aguachica departamento del CESAR. La monografía con su evaluación determinó si el actual sistema de control interno estaba bien implementado por el funcionario o funcionaria responsable de este cargo o quien hacia sus veces en dicha entidad; en este caso el alcance dado a la monografía fue la de desarrollar los objetivos propuestos ya que la empresa limitaba mucho los recursos humanos y por lo general manejaban otras prioridades inicialmente. Después que se hizo entrega de un informe preliminar la empresa empezó a contribuir con las mejoras que se determinaron en el informe entregado y hacerle al presente sistema de control interno algunas modificaciones siguiendo con la directriz del gobierno nacional y así retribuir conocimiento al funcionario encargado de la tarea.

Después de evaluado el sistema de control interno se desarrolló una propuesta al sistema de control interno actual, y es la dirección de la empresa la que decide implementar el sistema de control interno propuesto; una de la restricciones que se tiene en el desarrollo de la monografía es la falta de colaboración en la entrega de información por parte de esta institución ya que existe mucha información que no a sido verificada, además el interés del personal por que le implanten un sistema de control interno que sea efectivo y eficaz los desmotiva ya que los

miembros de cada uno de los departamentos manejan autonomía en su dependencia y el saber que los van a estar vigilando en el consumo y manejo de los recursos de la empresa los inquieta un poco; otro de los inconvenientes que presenta la realización de esta monografía es que la planta de personal en un 85% se encuentran sindicalizado lo que desmotiva aun más al personal a trabajar en beneficio a que el sistema de control interno sea eficaz ya que les generaría una mayor organización en su dependencia pues a la hora de la solicitud de un informe por esta dependencia, este debe estar a la mano con una información veraz y confiable ciento por ciento.

Cabe anotar que la motivación de realizar este trabajo es en realidad tratar de superar los inconvenientes que se presentan en la región y en el municipio, aportando de forma escrita lo que debería tener el municipio para solucionar los problemas del manejo de la información errónea en la mayoría de los casos por desconocimiento de la legislación ya que la mayoría de estos funcionarios son primerizos en la administración pública.

### **1.3 JUSTIFICACION**

En materia de la armonización del control, muchos han sido los esfuerzos que en los diferentes niveles de la administración se han adelantado; sin embargo, la gran mayoría de estos no se han consolidado en acuerdos permanentes. Por

que?, por que el estado de las reuniones que se han realizado en conjunto con la Junta Directiva de la Empresa ha sido poco armoniosa ya que la administración central maneja otro tipo de lineamientos, es decir, que debe cumplir con promesas dadas en campaña electoral algunos políticas, otros económicas y otros de tipo social. También cabe mencionar, que la situación de orden público en el municipio afecta dichos intereses al crear un sistema de control interno efectivo ya que van a ser menores las formas y las estrategias para desviar dineros hacia otros fines.

En este trabajo se discutirá la forma de poner en marcha el proyecto de reglamentación, preparado por el consejo asesor, alrededor del cual se logró reunir a los órganos y a los sujetos de control, para que de manera abierta y participativa evidenciaran la necesidad de llegar a acuerdos, a fin de evitar lo que hasta el momento se viene presentando en la gran mayoría de las entidades, cuando se repiten o duplican actividades por parte de los órganos responsables de controlar, que llevan a varios de éstos a requerir la misma información en formatos distintos o realizar las mismas actividades duplicando de esta manera esfuerzos y costos para el Estado, en perjuicio del giro normal de las actividades de las entidades vigiladas al alejar el control del propósito de facilitar el crecimiento y desarrollo de las empresas y organizaciones Estatales.

En este sentido, se entenderá como Balance del control interno al ejercicio armónico e integral de los distintos controles, en donde se integren los

instrumentos y órganos responsables del mismo, evitando la duplicidad innecesaria, ejerciendo un control adecuado y a la vez contribuyendo a alcanzar los fines del Estado y de la empresa a la que se está implementando dicho sistema como objetivo último de toda acción administrativa.

En consecuencia, no se pretende solamente hablar de una monografía mas, sino de un convenio entre los órganos de control, las entidades Públicas, los funcionarios de la empresa y toda la comunidad en general que sin que implique renuncia de funciones o desconocimiento de la ley pueda hablarse del cumplimiento de objetivos de controladores y controlados sin entorpecer las labores propias de cada uno de ellos.

No sería posible afirmar lo que hasta el momento se ha puesto de presente, sin un sustento objetivo, por esto, en un esfuerzo conjunto de los miembros del Comité Interinstitucional y el grupo de trabajo de esta monografía, se realizó un sondeo entre los sectores más representativos del municipio de Aguachica, con el objeto de visualizar la real situación a que se ven avocadas las Entidades en materia de balance o desbalance de control.

Los resultados mostraron como existen entidades sobresaturadas de controles y que en muchos casos la información es requerida de manera indistinta sin mayor aporte para los vigilados, en varias ocasiones se encuentra que busca una

estandarización indebida sin tener en cuenta la diferencia existente entre Departamentos Administrativos, Institutos Descentralizados, Empresas Industriales y Comerciales, así como en relación con los diferentes niveles de la administración.

La información adicional a la legalmente establecida para el cumplimiento de las funciones de las entidades, se ha convertido en factor apreciable de incremento en las cargas de trabajo y de distractor de las funciones esenciales, vale destacar que lo anterior se origina en solicitudes especialmente provenientes de organismos estatales que exigen la utilización de formatos rígidos y diferentes para una misma información multiplicando la labor necesaria para su preparación.

En ocasiones se notan ejercicios aislados y falta de unidad de criterio entre los vigilantes, ya que no coincide el pensamiento institucional con el del personal destacado en las Entidades vigiladas, así mismo, la falta de oportunidad en los resultados y la ausencia de comunicación entre el auditor y auditado para informar los hallazgos y aclarar las posibles situaciones generan desviaciones que requieren incrementar explicaciones adicionales que podrían ser innecesarias.

En varias ocasiones se detecta burocracia y exceso tanto de tiempo como de personal en las evaluaciones, para determinar resultados ya diagnosticados por la

entidad, sin aportar ningún valor agregado a la solución de los problemas que faciliten el mejoramiento organizacional.

La adquisición de bienes y el manejo de inventarios, así como la gestión adelantada por el área de recursos físicos son procesos de vital importancia para el funcionamiento de las Empresas de Servicios Públicos; la Empresa considera relevante la evaluación de la adecuada adquisición, control, protección, distribución y uso de los bienes adquiridos, así como el cumplimiento de la misión del área de recursos físicos, para tal fin se establecen los lineamientos y procedimientos a seguir en el ejercicio de un sistema de control interno confiable.

## **CAPITULO 2**

### **2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **2.1 IDENTIFICACION**

El propósito inicial para el desarrollo de este trabajo fue que los procedimientos que se estaban manejando actualmente en la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P. no cumplieran a cabalidad con los requisitos exigidos por la ley, por lo menos esto no se hacía en la práctica. Al momento de ingresar como uno más de los funcionarios en la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P. fué cuando se empezó a visualizar de forma directa las anomalías que existían en dicha dependencia, lo que les traían graves problemas de tipo disciplinario al profesional que ejerciera dicho cargo. Ya que afectaría de forma significativa en su vida profesional al representante legal o quien hiciera sus veces en la empresa en dicho periodo.

En el momento del desarrollo de dicho trabajo monográfico en el año 2004 y 2005, la empresa de servicios públicos de Aguachica cuenta con un sistema de control interno (SCI) regular por no decir que malo ya que el actual sistema no tiene mecanismos efectivos que defina las fortalezas y debilidades de la organización empresarial.

Los fundamentos en los que se basaron para afirmar la situación antes mencionada es a través de las experiencias vividas, cuando se ocupó el cargo de

Jefe de Control Interno en la Empresa de Servicios Públicos y al día de hoy los mecanismos usados son los mismos, ya que no usan ni dan validez a la normatividad del modelo estándar de control interno (MECI 1000:2005). También, porque mientras se ocupó el cargo nunca se tuvo certeza a través de los libros contables sobre los fondos o dineros con los que la empresa contaba al momento de solicitar los saldos de cada una de las cuantas por parte de la gerencia, el mecanismo más usado que hasta el día de hoy se usa es el de realizar una llamada telefónica y solicitar los saldos de las cuentas, sin tener certeza si todos los cheques girados ya estaban cobrados, o si por el contrario hay algunos en tránsito.

## **2.2 FORMULACION**

Actualmente la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P. actualmente no puede cuantificar cada uno de los recursos que son utilizados por parte de la administración general, esta dependencia se apoya en los movimientos financieros que se manejan en libros por parte del contador de la empresa de servicios públicos que muchas veces el administrador financiero o quien hace sus veces lo tiene desactualizado.

Si presentan los informes y los documento que hay que suministrar a los diferentes organismos de control del territorio nacional, regional y municipal, pero

no cuentan, ni lleva a cabo tareas que den inicio a la implementación de un sistema de control interno estándar, ya que este debe ser único y confiable en cuanto a la información que suministre a los diferentes organismos de control.

También debe poseer procesos que conlleven al mejoramiento continuo en pro de las tareas que se realizan actualmente en la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P.

## CAPITULO 3

### 3. MARCOS REFERENCIALES

#### 3.1 MARCO CONTEXTUAL

##### 3.1.1 Antecedentes

Anteriormente en la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P. no se ha realizado ningún tipo de evaluación al sistema de control interno, ni por parte de la Contraloría Departamental, ni por la Procuraduría General o la Superintendencia de Servicios Públicos (**SSP**), Comisión Reguladora de Agua Potable (**CRA**) y entes locales como la Personería Municipal.

##### 3.1.2 Reseña histórica de la empresa de servicios públicos de Aguachica E.S.P.

El primer asentamiento humano de Aguachica existió en terrenos aledaños al sitio donde hoy funciona la planta de tratamiento de la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P., por la vía que conduce al caserío de la Yegüerita.<sup>4</sup>

Los habitantes de este entonces se surtían del agua de la quebrada Buturama, la cual lleva su nombre debido a que toda la región por donde transcurre su cauce, fue explotada y habitada por la comunidad de los indios Buturamas.

---

<sup>4</sup> Biblioteca de la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P

Luego por una fuerte epidemia de cólera fue diezmada la población, razón por lo cual se proclamó a San Roque como el patrono de Aguachica, por que es el santo que se invoca para sanar y curar todas las pestes y enfermedades contagiosas.

Los pocos habitantes que quedaron después de la epidemia se trasladaron al lugar donde hoy existe Aguachica. Estos moradores para poder surtirse del liquido utilizaron el acueducto de las tres B`s, las cuales son: burro, barril y bobo; pues, el agua era traída en galones y calabazos en asnos desde el bosque denominado su vertiente natural como el Agüil.

Más tarde cuando el pueblo fue creciendo las autoridades pensaron en construir su primer acueducto, y fue así que por medio de tuberías de hierro trajeron el agua desde la quebrada Buturama y era depositada en una alberca grande en un sitio que queda en donde hoy es habitada por la parte alta del barrio María Eugenia, en terrenos del señor Adriano Yarùro. El líquido llegaba a las casas como venia de la quebrada, y en tiempos de invierno los habitantes le echaban un pedazo de lo que ellos llamaban clorón utilizado para aclarar el agua. Este producto químico es lo que hoy se conoce como el sulfato de aluminio.

Posteriormente las tuberías de hierro se fueron reemplazando por las de asbesto-cemento y se fueron ampliando las redes. Las autoridades más recientes priorizaron el tratamiento del agua y fue así como en el año de 1983 se inauguró la

planta de tratamiento. Desde esta fecha se comenzó a dar tratamiento químico al precioso líquido y la población a disfrutar de un servicio de agua clara y apta para el consumo humano.

En su aspecto jurídico se conoció inicialmente como Acueducto Municipal regido por una junta directiva y un administrador, mas tarde por Acueducto del Concejo Municipal se transformo en las Empresas Municipales, posteriormente el acueducto pasó a manos del departamento y dio origen a la empresa que se conoció como Empocesar, nuevamente al disolverse la empresa departamental, paso a manos del municipio y se conoció con el nombre de Empoagauchica, regida también por una junta directiva y con un gerente a la cabeza. Con la aparición de la ley 142 de 1994 el ente municipal se transformo el 23 de marzo de 1998 en una Empresa Industrial y Comercial del Estado cuya razón social es actualmente Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P., mediante decreto municipal N° 079 de 1988.

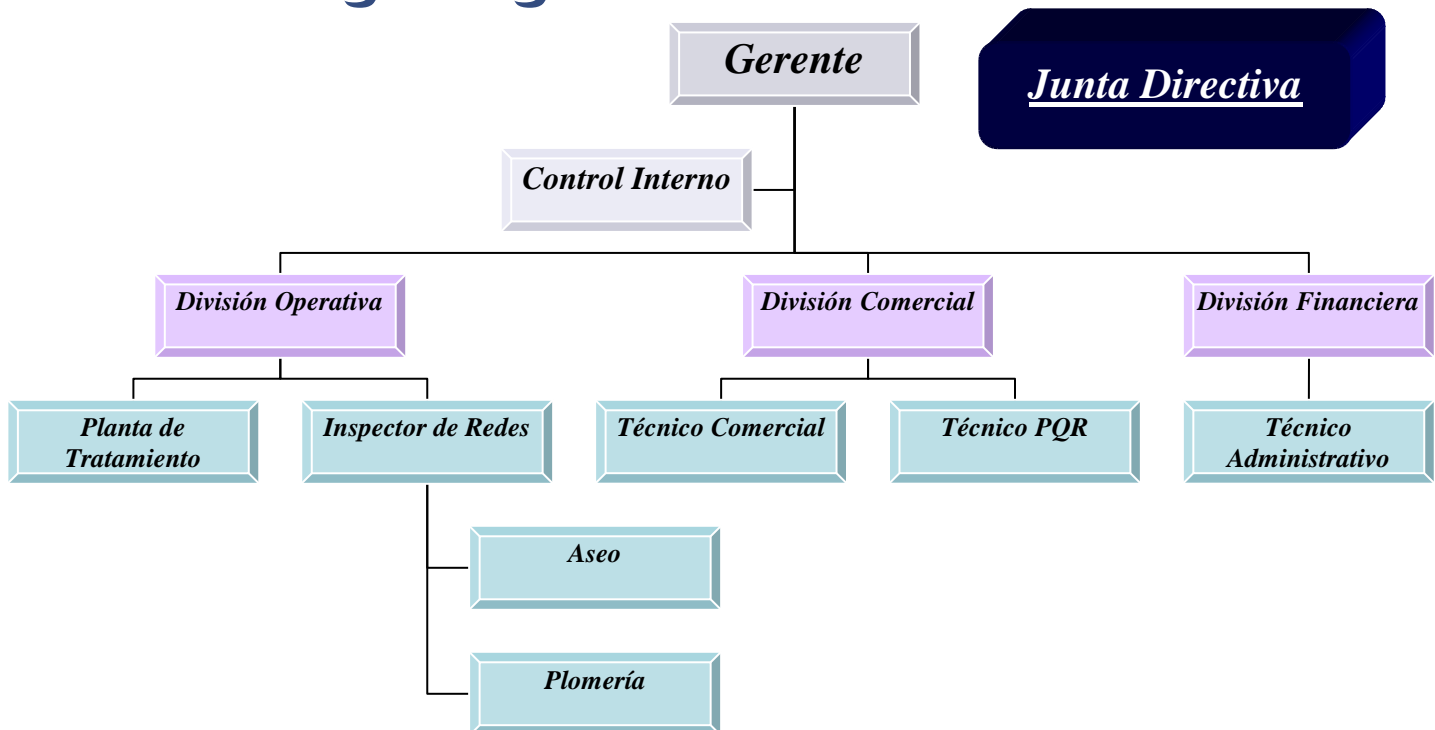
La Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P., surge en 1988 como una organización para el servicio de la comunidad, prestando los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

En marzo de 2002, la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P. cuenta en su estadística con un total de trece mil trescientos cincuenta (13.350) suscriptores del servicios de acueducto, diez mil ochocientos cincuenta (10.850)

en alcantarillado y dos mil seiscientos cincuenta y tres usuarios del servicio de aseo; pero solo cinco mil trescientos (5.300) tienen instalado el sistema de micro-medición del flujo. La prestación del servicio se da bajo un sistema de sectorización y a esto se suma las fugas en las redes de distribución y las conexiones fraudulentas por parte de algunos usuarios y el mal uso del preciado líquido.<sup>5</sup>

# EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUACHICA E.S.P.

## Organigrama Institucional



<sup>5</sup> Estudio y Censo realizado por la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P, año 2003

Al ser creado el departamento de sistema de control interno de la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P. a mediados del año 2000, es decir, aproximadamente un año más tarde que surgiera la norma para las empresas descentralizadas del estado. Al ser involucrado esta dependencia en la Empresa los trabajadores de la misma empiezan a mirar a los funcionarios como una especie de vigilancia policiaca ya que su función principal era dar cumplimiento nacional a la ley.

El funcionario que fué nombrado en esa época carecía de conocimiento total de los parámetros que regía a esta dependencia a nivel nacional y empezaron a implementarse unos controles directos a cada uno de los funcionarios por esta dependencia, siendo esta aun más señalada por los empleados, los funcionarios expresaban que no podían colocarles un policía a vigilarlos las 8 horas laborales del día los 365 días del año. Sin embargo el funcionario creyendo cumplir a cabalidad con las tareas de su cargo, nunca se dio la tarea de leer la ley y hacerla cumplir de este modo.

Después de haber asistido al primer seminario sobre control interno en los entes públicos y descentralizados de la nación se percató de que la tarea que él estaba desempeñando era diferente a la que debía desempeñar. Creó un manual de procedimientos para este cargo el cual nunca fué coherente con las tareas que

desempeñaba, es decir, dicho manual se quedó en el papel como la mayoría de los manuales de la empresa.

- **OTROS PROYECTOS**

Actualmente no se ha realizado una investigación sobre la evaluación y operatividad del sistema de control Interno de la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P. y no se tiene conocimiento si se ha desarrollado una investigación a este mismo sistema en alguna entidad territorial a nivel nacional, hasta ahora se tienen antecedentes que se han publicado algunas cartillas a través de los foros y seminarios que ofrece el Departamento de la Función Pública para el manejo de estos sistemas en los entes territoriales.

## **3.2 MARCO CONCEPTUAL**

### **3.2.1 Control interno**

Conforme al artículo 1º de la ley 87 de noviembre 29 de 1993, *se entiende por control interno* el 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. Deberá concebirse y organizarse de tal manera que su ejercicio sea intrínseco al desarrollo de las funciones de todos los cargos de la entidad, y en particular de aquellos que tengan responsabilidad del mando. El mismo artículo precisa que el control interno *se expresará a través de las políticas* aprobadas por los niveles de dirección y administración de las respectivas entidades y *se cumplirá* en toda la escala de la estructura administrativa, mediante la elaboración y aplicación de técnicas de *dirección, verificación y evaluación* de regulaciones administrativas, de *manuales* de funciones y procedimientos, de *sistemas de información* y de programas de *selección, inducción y capacitación* de personal.

El concepto de control interno se aclara aún más con la identificación de los elementos para que exista y las características del mismo, contenidos en los artículos 3º y 4º de la Ley 87 de 1993, así:

### **3.2.2 Qué es el sistema de control interno - SCI?**

De acuerdo con lo establecido en la Ley 87 de 1993, el SCI está 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.

Lo anterior 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 dentro de las

políticas trazadas por la dirección y en atención de las metas u objetivos propuestos por parte de la empresa de servicios públicos de Aguachica (cesar).

El Decreto 1599 de 2005 adoptó el Modelo estándar de Control Interno - MECI - que busca proporcionar a todas las entidades públicas mecanismos estándar para la evaluación estratégica y de gestión, en el marco de la autorregulación y la prevención.

### **3.2.3 Elementos**

Objetivos y metas; planes operativos; políticas; procedimientos para la ejecución de los procesos; un sistema de organización adecuado para ejecutar los planes; delimitación precisa de la autoridad y los niveles de responsabilidad; normas para la protección y utilización racional de los recursos; dirección y administración del personal conforme a un sistema de méritos y sanciones; aplicación de las recomendaciones resultantes de las evaluaciones del control interno; de mecanismos que faciliten el control ciudadano a la gestión de las entidades; sistemas modernos de información; métodos confiables para la evaluación de la gestión; programas de inducción, capacitación y actualización de directivos y demás personal de la entidad; simplificación y actualización de normas y procedimientos.

### **3.3 MARCO TEORICO**

#### **3.3.1 Características**

El Sistema de Control Interno forma parte integrante de los sistemas contables, financieros, de planeación, de información y operacionales de la respectiva entidad; corresponde a la máxima autoridad del organismo o entidad la responsabilidad de establecer, mantener y perfeccionar el Sistema de Control Interno, el cual debe ser adecuado a la naturaleza, estructura y misión de la organización; en cada área de la organización el funcionario encargado de dirigirla es responsable por el control interno ante su jefe inmediato, de acuerdo con los niveles de autoridad establecidos en cada entidad; la Unidad de Control Interno o quien haga sus veces es la encargada de evaluar en forma independiente el sistema de control interno de la entidad y proponer al representante legal del respectivo organismo las recomendaciones para mejorarlo; todas las transacciones de las entidades deberán registrarse en forma exacta, veraz y oportuna de forma tal que permita preparar informes operativos, administrativos y financieros.

El decreto 1537 de 2001 resumió el rol que deben desempeñar las Oficinas de Control Interno, en cinco tópicos, a saber: (1) Valoración de Riesgos, (2) acompañar y asesorar, (3) realizar evaluación y seguimiento, (4) fomentar la cultura de control, y (5) relación con entes externos.

El artículo 10 de la ley 87 de 1993 establece que el asesor o coordinador de control interno, esto es, el jefe de la *Oficina de Control Interno*, tiene como *función principal* la verificación y evaluación permanente del Sistema de Control Interno, función que se concreta en las funciones específicas señaladas en el artículo 12 de la misma ley.

El párrafo de este mismo artículo establece que en ningún caso, podrá el asesor, coordinador, auditor interno o quien haga sus veces, participar en los procedimientos administrativos de la entidad a través de autorizaciones o refrendaciones.

- ✚ El Sistema de Control Interno forma parte integrante de los sistemas contables, financieros, de planeación, de información y operacionales de la respectiva entidad.
- ✚ Corresponde a la máxima autoridad del organismo o entidad, la responsabilidad de establecer, mantener y perfeccionar el Sistema de Control Interno, el cual debe ser adecuado a la naturaleza, estructura y misión de la organización.
- ✚ Todas las transacciones de las entidades deberán registrarse en forma exacta, veraz y oportuna de forma tal que permita preparar informes operativos, administrativos y financieros.

### 3.3.2 Objetivos del sistema de control interno

- ✚ Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante posibles riesgos que los afecten.
- ✚ Garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las operaciones promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la misión institucional.
- ✚ Velar porque todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos de la entidad.
- ✚ Garantizar la correcta evaluación y seguimiento de la gestión organizacional.
- ✚ Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros.
- ✚ Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la organización y que puedan afectar el logro de sus objetivos.
- ✚ Garantizar que el Sistema de Control Interno disponga de sus propios mecanismos de verificación y evaluación.
- ✚ 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.

### 3.3.3 Elementos para el sistema de control interno

- ✚ Establecimiento de objetivos y metas tanto generales como específicas, así como la formulación de los planes operativos que sean necesarios.
- ✚ Definición de políticas como guías de acción y procedimientos para la ejecución de los procesos.
- ✚ Adopción de un sistema de organización adecuado para ejecutar los planes.
- ✚ Delimitación precisa de la autoridad y los niveles de responsabilidad.
- ✚ Adopción de normas para la protección y utilización racional de los recursos.
- ✚ Dirección y administración del personal conforme a un sistema de méritos y sanciones.
- ✚ Aplicación de las recomendaciones resultantes de las evaluaciones del control interno.
- ✚ Establecimiento de mecanismos que faciliten el control ciudadano a la gestión de las entidades.
- ✚ Establecimiento de sistemas modernos de información que faciliten la gestión y el control.
- ✚ Organización de métodos confiables para la evaluación de la gestión.
- ✚ Establecimiento de programas de inducción, capacitación y actualización de directivos y demás personal de la entidad.
- ✚ Simplificación y actualización de normas y procedimientos.

### 3.4 MARCO LEGAL

✚ **Ley 142 de 1994** Por la cual se establece el Régimen de los Servicios Públicos Domiciliarios y se dictan otras disposiciones.

Esta Ley se aplica a los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, distribución de gas combustible, telefonía fija pública básica conmutada y la telefonía local móvil en el sector rural

✚ **Ley 2145 de 1999** Por la cual se dictan normas sobre el Sistema de Control Interno de las Entidades y Organismos de la Administración Pública.

✚ **CIRCULAR No. 01 DE 2000** Por la cual se dictan normas sobre el informe ejecutivo anual de evaluación del sistema de control interno – Vigencia 2000.

✚ **DECRETO 2539 DEL 2000.** Por el cual se modifica parcialmente, el decreto 2145 de Nov 4 de 1999

✚ A pesar que ya se cuenta con un estándar a nivel nacional que es el MECI 1000:2005, esta no implementa ni lleva a cabo a cabalidad lo que en esta se define.

## **CAPITULO 4**

### **4. DIAGNOSTICO**

#### **4.1 INTRODUCCION**

De la experiencia que día a día se va acumulando resulta sorprendente las graves falencias que en materia de auditoría y control interno adolecen las empresas, incluyéndose entre ellas no sólo las pequeñas y medianas, sino también las grandes empresas.

En primer lugar se debe subrayar la falta de cumplimiento a las normas básicas y fundamentales en materia de control interno, pero por otro lado está la ausencia de amplitud de conceptos en cuanto al patrimonio a proteger, y de los métodos e instrumentos de análisis a ser utilizados por los auditores internos.

Al igual que en el control de calidad, la falta de planificación y prevención es lo normal en muchas empresas así mismo se lleva a cabo en los sistemas de control interno, como al accionar de la auditoría interna. Por ello no es sorpresa ver a los auditores tratando de analizar que fué lo que salió mal, porqué, y que hacer para evitar su repetición, cuando lo correcto es actuar preventivamente, y de acontecer algún hecho perjudicial no quedarse en los aspectos más superficiales sino profundizar hasta llegar hasta la causa-raíz, tratando de desentrañar de tal forma las razones que llevaron al sistema a engendrar dichas falencias.

Otro aspecto importante a cuestionar en las auditorías es que la misma sea percibida como una entidad dedicada sólo a la inspección y no al asesoramiento con el objetivo de proteger y mejorar el funcionamiento de la organización.

Es menester conformar una nueva visión de la empresa desde un enfoque sistémico, de tal manera que se pueda ubicar a la auditoría como un componente complementario al sistema, encargado de proteger el buen funcionamiento del sistema de control interno (subsistema a nivel empresa), sino además, de salvaguardar el buen funcionamiento de la empresa a los efectos de su supervivencia y logro de las metas propuestas.

Es interesante precisar que sólo el dirigente que reconozca la necesidad de considerar la empresa como un conjunto de sistemas interrelacionados y entrelazados, habrá descubierto la clave para entender cómo opera realmente la empresa.

Muchas empresas han dejado de existir como producto de sus falencias en el control interno, y en la falta de una auditoría interna que evalúe eficazmente la misma. La falta de buenos controles internos (no meramente normativos, sino aplicados) no sólo han dado lugar a estafas o defraudaciones (sea esta por parte de ejecutivos, empleados o clientes), sino también a graves errores en materia de decisiones producto de graves errores en materia de información.

Ahora bien, cuando de custodia de activos o patrimonios se trata, la auditoría interna tradicional pone todo su acento en los activos físicos, derechos y obligaciones de las empresas, dejando desprotegidos activos tan valiosos como lo son los clientes y sus niveles de satisfacción, el personal y su capital intelectual, y la calidad de los bienes y servicios producidos por la empresa.

#### **4.2 ANALISIS DE LA SITUACION ACTUAL.**

Actualmente la empresa de servicios públicos de Aguachica cuenta con un sistema de control interno (SCI) regular por no decir que malo ya que el actual sistema no tiene mecanismos efectivos que defina las fortalezas y debilidades de la organización empresarial.

Los fundamentos en los que se basó este trabajo monográfico para afirmar la situación antes mencionada es a través de las experiencias vividas cuando se ocupó el cargo de Jefe de Control Interno en la Empresa de Servicios Públicos y al día de hoy los mecanismos usados son los mismos, ya que no usan ni dan validez a la normatividad del modelo estándar de control interno (MECI 1000:2005). También porque mientras se estuvo ocupando dicho cargo nunca se tuvo certeza a través de los libros contables sobre los fondos o dineros con los que la empresa contaba al momento de solicitar los saldos de cada una de las cuentas por parte de la gerencia, el mecanismo mas usado que hasta el día de hoy se utiliza es el de

realizar una llamada telefónica y solicitar los saldos de las cuentas a las entidades bancarias, sin tener certeza si todos los cheques girados ya estaban cobrados.

Los mecanismos o procesos con los que cuenta actualmente la empresa de servicios públicos de Aguachica no cuantifica los recursos utilizados por parte de la administración general, esta se apoya en los movimientos financieros que se manejan en libro por parte del contador de la empresa de servicios públicos.

También debe poseer procesos que conlleven al mejoramiento continuo en pro de las tareas que se realizan actualmente en la empresa de servicios públicos de Aguachica.

#### **4.2.1 Análisis de la encuesta**

La siguiente encuesta se desarrolló para determinar el tipo de falencias que hay actualmente en el sistema de control interno de la empresa de servicios públicos y será contestada por todo el personal que labora en la empresa, ya que el número de empleados es tan reducido y así podremos manejar con mayor grado de certeza lo contestado. Se les solicitó a los empleados antes de contestar leer en su totalidad la pregunta y responder lo más objetivamente posible.

Se agradece de antemano a todos los empleados de la empresa que hicieran posible el desarrollo de la misma y todos sus directivos en facilitarnos el tiempo que esta conlleva en las labores del personal involucrado.

La muestra tomada fué de 34 personas de la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P., es decir, la totalidad de los empleados. Es por eso, que la muestra y el universo en este caso son la misma cantidad; ya que el número de empleados y el tamaño de esta se presta para que se de este fenómeno y así poder tener un mayor grado de confiabilidad en los datos consignados. Se les pide a los funcionarios el nombre con el fin de saber de una forma directa el sentido de pertenecía de cada uno de estos para con la empresa. La encuesta es la siguiente.

Nombre del Encuestado: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_ N° de Empleados a Cargo \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Nombre de la Empresa: \_\_\_\_\_

1. ¿La Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P. posee objetivos generales y específicos claros?

Si  No  No se

2. ¿La Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P. posee metas generales y específicas claras?

Si  No  No se

3. ¿ La Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P. tiene planes operativos acordes a sus necesidades.?
- Si  No  No se
4. ¿La E S P tiene políticas que sirvan de guía de acción y procedimientos para la ejecución de procesos?
- Si  No  No se
5. ¿La Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P. y sus empleados delimitan de forma exacta y precisa los grados de responsabilidad y autoridad?
- Si  No  No se
6. ¿. La Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P. tienen normas para la protección y uso razonable de los recursos propios?
- Si  No  No se
7. ¿La Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P. tienen un proceso de selección, ascenso y administración de personal a través de un sistema de méritos y sanciones?
- Si  No  No se
8. ¿La Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P. tienen un proceso de evaluación de los procesos de cada uno de las dependencias a través de la oficina de control interno?
- Si  No  No se
9. ¿La Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P. a través de la oficina de control interno ofrece recomendaciones evidenciado los resultados de las evaluaciones?
- Si  No  No se

10. ¿La Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P. tiene sistemas modernos de procesos y manejo de la información para que faciliten la gestión y el control?

Si  No  No se

11. ¿La Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P. tiene métodos confiables para la evaluación de la gestión?

Si  No  No se

## Encuesta

### Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P.

Por favor responder de la manera mas objetiva todas y cada una de las preguntas que se plantean en la siguiente encuesta, dicha encuesta esta diseñada con un propósito académico y queremos a través de ella poder determinar las posibles falencias que tenga en este momento el Sistema de Control Interno de la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P.

En ningún momento se pretende cuestionar la labor desempeñada por el funcionario actual del cargo de Jefe de Control Interno, ni mucho menos cuestionar la labor en conjunto de los empleados, el único propósito es el de poder determinar las falencias del sistema de control interno actual y presentar las posibles recomendaciones para mejorar en algunos aspectos.

Nº de Empleados ( <i>universo</i> )	34
Nº de Encuestados ( <i>muestra</i> )	34

### Opciones

#### Preguntas

	Si	No	No se
¿La Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P. posee objetivos generales y específicos claros?	4	28	2

	Si	No	No se
¿La Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P. Posee metas generales y específicas claras?	4	28	2

¿La Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P. tiene planes operativos acordes a sus necesidades?	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>No se</b>
	4	28	2

¿La Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P. tiene políticas que sirvan de guía de acción y procedimientos para la ejecución de procesos?	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>No se</b>
	4	20	10

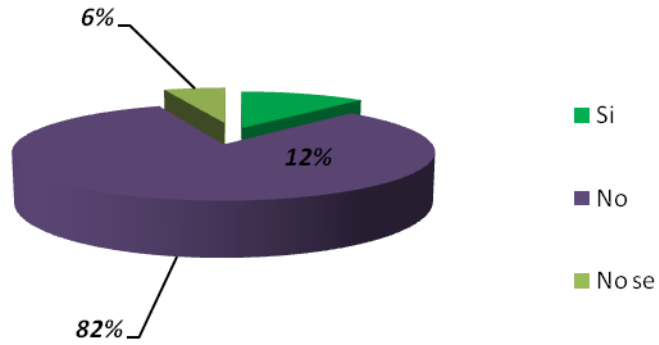
¿La Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P. y sus empleados delimitan de forma exacta y precisa los grados de responsabilidad y autoridad?	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>No se</b>
	34	0	0

¿La Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P. tiene normas para la protección y uso razonable de los recursos propios?	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>No se</b>
	15	13	6

¿La Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P. tiene un proceso de selección, ascenso y administración de personal a través de un sistema de méritos y sanciones?	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>No se</b>
	4	29	1

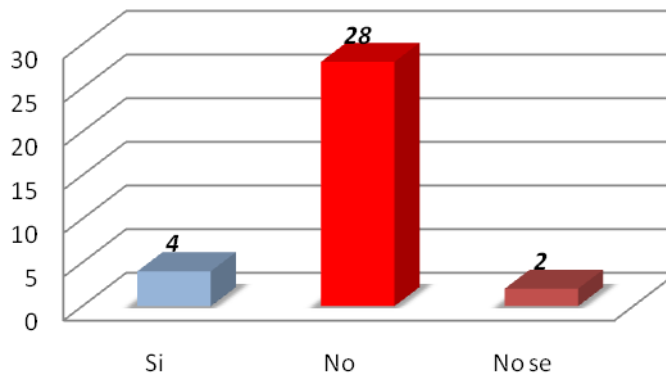
¿La Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P. tiene un proceso de evaluación de los procesos de cada uno de las dependencias a través de la oficina de control interno?	<b>Si</b> 2	<b>No</b> 29	<b>No se</b> 3
¿La Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P. a través de la oficina de control interno ofrece recomendaciones evidenciado los resultados de las evaluaciones?	<b>Si</b> 2	<b>No</b> 29	<b>No se</b> 3
¿La Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P. tiene sistemas modernos de procesos y manejo de la información para que faciliten la gestión y el control?	<b>Si</b> 19	<b>No</b> 11	<b>No se</b> 4
¿La Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P. tiene métodos confiables para la evaluación de la gestión?	<b>Si</b> 19	<b>No</b> 11	<b>No se</b> 4

¿La Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P. posee objetivos generales y específicos claros?



**Gráfica N°1**

¿La Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P. posee metas generales y específicas claras?



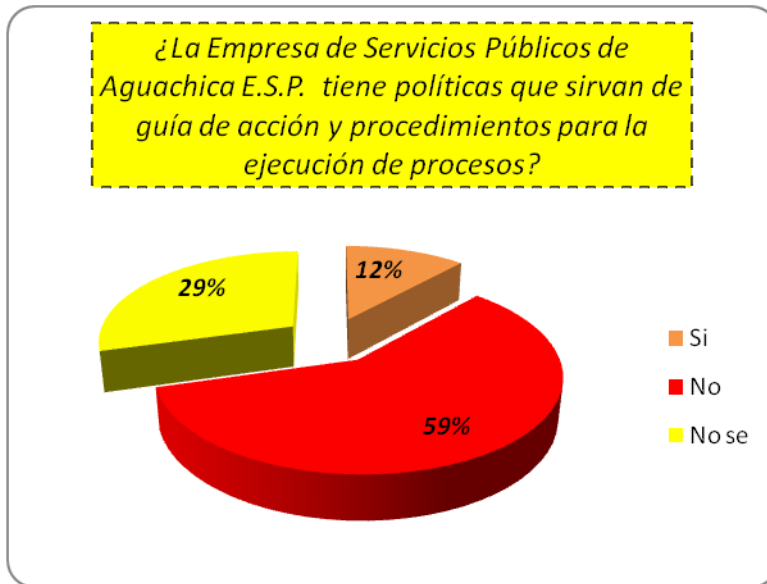
**Gráfica N°2**



**Gráfica N°3**

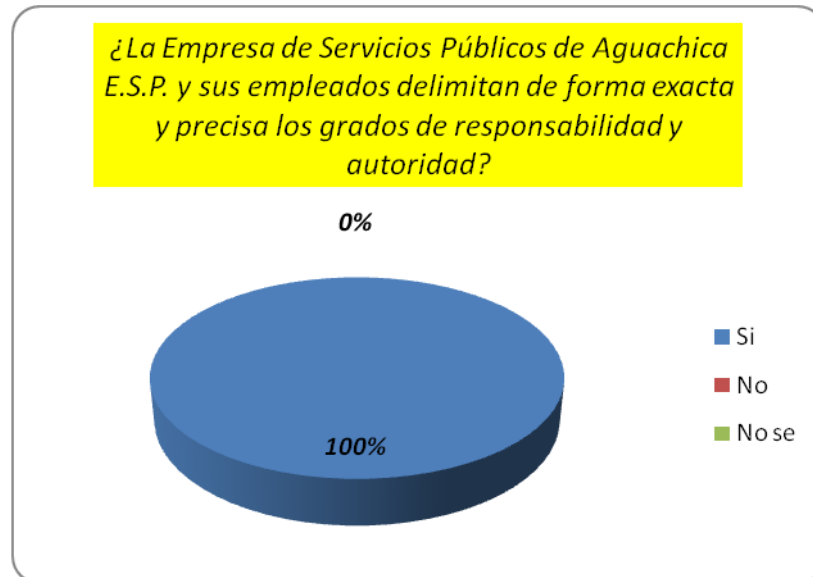
- **Análisis Gráfica 1,2 y 3:** Analizando la información se visualiza que la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P. carece de objetivos y metas generales y específicas claras para así, poder ser consecuentes y tener una carta de navegación y poder lograr inyección de recursos para inversiones a corto, mediano y largo plazo.

Los planes operativos son ten necesarios como el presupuesto mismo en una empresa; el saber que la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P. carece de ella da un punto de partida y coherencia a esta investigación.



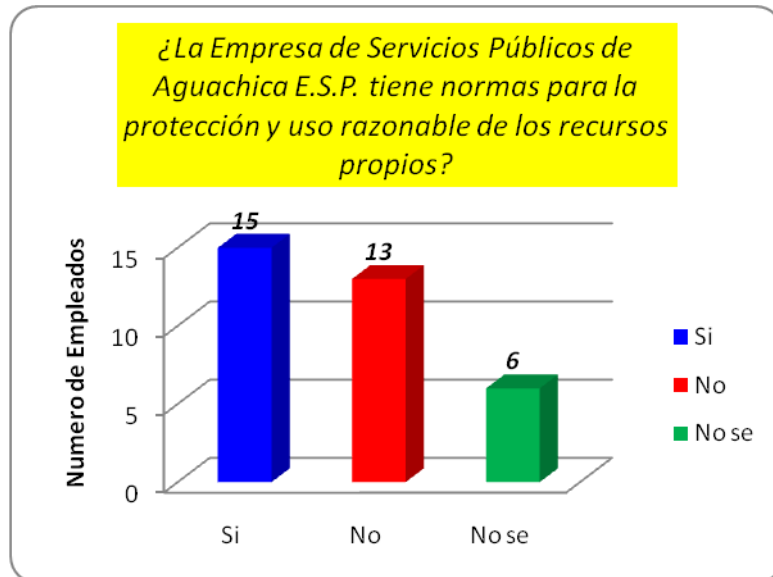
**Gráfica N°4**

- **Análisis Gráfica N°4:** Se evidencia también que la encuesta nos muestra que un gran número de empleados no conocen si hay o no una política para desarrollar sus actividades, lo que ellos manifiestan en esta situación es que ellos llegan a sus sitios de trabajo y realizan las funciones que están asignadas en el manual de funciones en el cargo y que a través de este es que siguen una directriz en general.



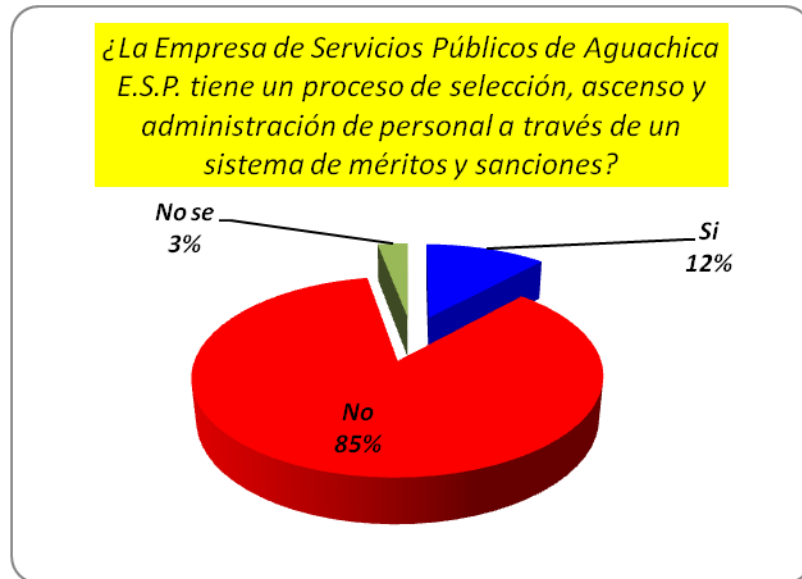
**Gráfica N°5**

- **Análisis Grafica N°5:** Todos los empleados conocen quien es su jefe inmediato y quien les puede servir de guía en su quehacer diario, conocen a quien es quien deben dirigirse en caso de alguna consulta, petición o malestar al interior de la empresa.



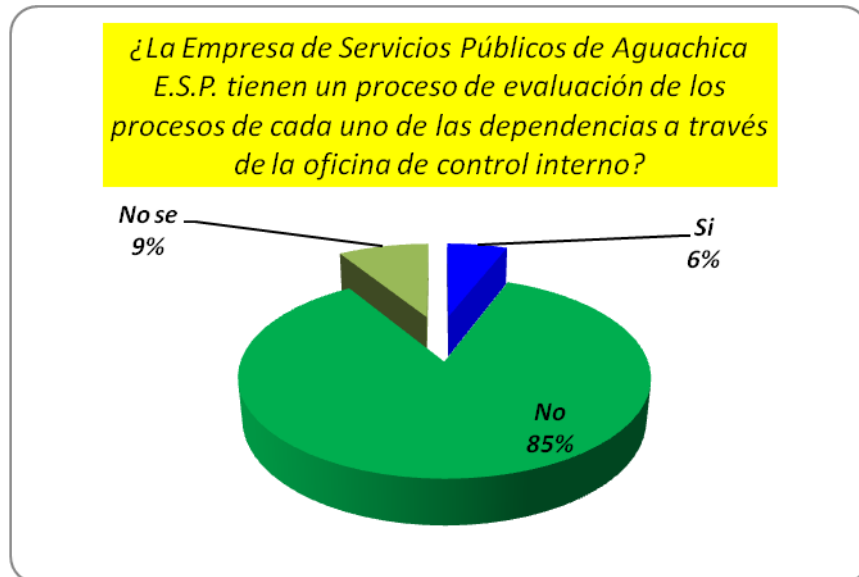
**Gráfica N°6**

- Análisis Gráfica N°6:** La gran mayoría de los trabajadores piensan que el gerente racionaliza el gasto de la empresa, pero también hay un gran porcentaje que piensan que lo malgasta; cabe anotar, que la situación de orden público regional hace perpetrar muchas veces a los administradores de los recursos gastos innecesarios.

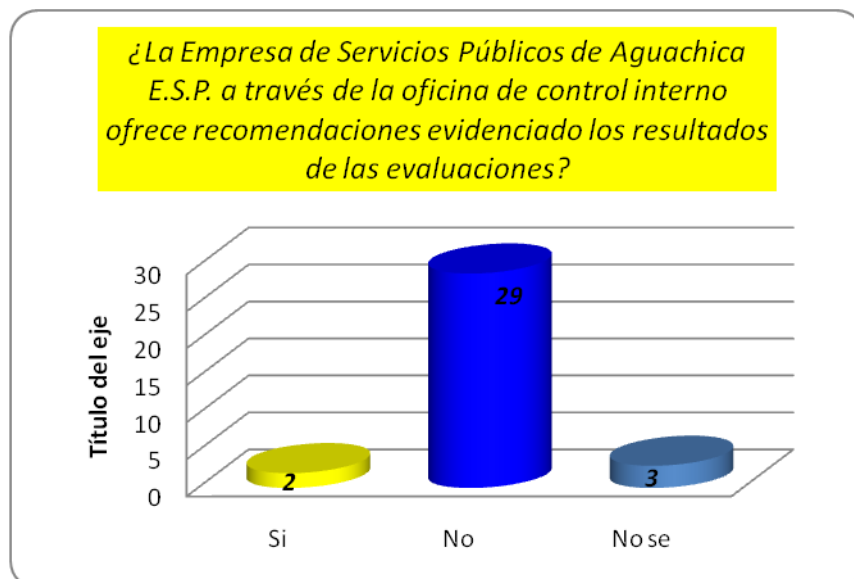


**Gráfica N°7**

- Análisis Gráfica N°7:** Los trabajadores saben que en la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P. el gobernante de turno es quien ubica al funcionario o funcionarios que son de libre nombramiento y remoción, aquellas vacantes que tengan empleados que no estén sindicalizados serán también objeto de reubicación por parte del gerente de turno; pero, lo que los funcionarios manifiestan es que todos pero, absolutamente todos los gerentes que han llegado a la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P. han tratado de quitarle el fuero sindical a varios de los empleados.



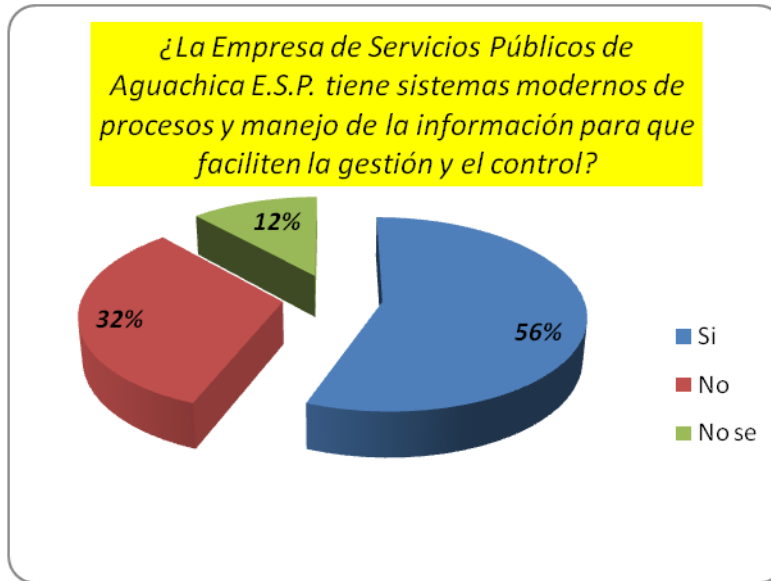
**Gráfica N°8**



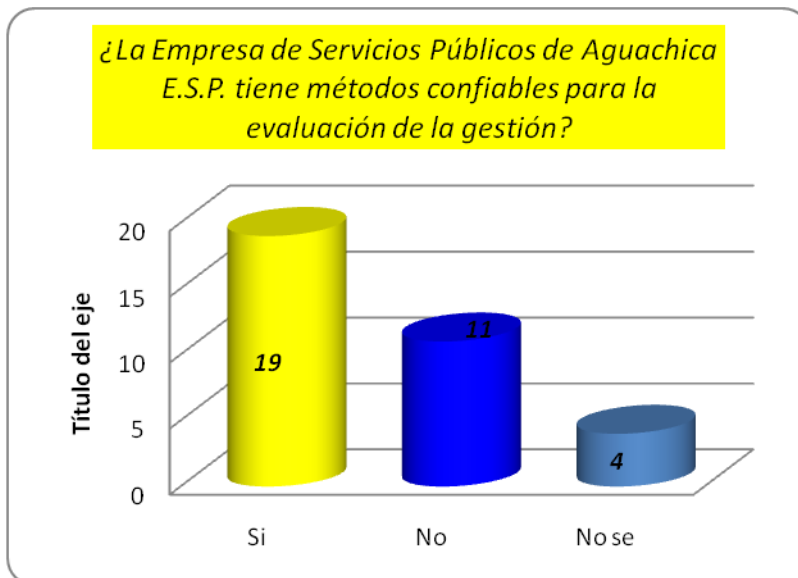
**Gráfica N°9**

- **Análisis Gráfica N°8 y 9:** La oficina de control interno (OCI) no realiza ningún tipo de evaluación de tipo ilustrativo, la mayoría de ellas son policivas, mucho menos dar recomendaciones para la mejora de las

funciones o tareas de los empleados. Esto es mostrado a través de esta encuesta por los trabajadores de la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P.



**Gráfica N°10**



**Gráfica N°11**

- **Análisis Gráfica 10 y 11:** La Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P. cuenta con un buen sistema de facturación y nomina, pero carece de herramientas sistematizadas que determinen el tipo de gestión que se está llevando acabo en la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P., es por eso, que los métodos con los cuales miden la confiabilidad de los resultados en la labor de gestión es errónea ya que carece de datos veraces y confiables.

#### **4.3 EQUIPO DE TRABAJO**

La Empresa de Servicios Públicos de Aguachica (Cesar) no cuenta con equipos de trabajos por que la mayoría de los funcionarios están sindicalizados y tienen un concepción errónea sobre la labor del funcionario nombrado o quien haga sus veces en la oficina de control interno. Los funcionarios de otras dependencias de la empresa o trabajadores piensan que el funcionario está en la empresa es para realizar una función en contra de sus compañeros de trabajos y es esa la razón por la cual no se quieren vincular en los equipos de trabajos que la gerencia y la oficina de control interno han tratado de crear para realizar tareas sencillas.

Las tareas a desarrollar con los equipos de trabajo era la de crearle a la empresa una misión, visión, y unas políticas empresariales y así poder darle un rumbo a la empresa de servicios públicos de Aguachica (cesar).

#### **4.4 METODOLOGIA UTILIZADA ACTUALMENTE POR LA E.S.P DE AGUACHICA PARA LA PRESENTACION DE INFORMES A NIVEL NACIONAL**

Cabe anotar que dicha evaluación y estudio se realizo en los años 2004 y 2005, para esta fecha la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P no cuenta con una metodología solida y única, es por eso que el funcionario a cargo de dichas funciones debían apoyarse con procesos únicos que se desarrollaban en la parte financiera y no se tiene certeza de la veracidad y confiabilidad de la información suministrada.

La información que esta dependencia suministra a los organismos de control a nivel nacional es muy superficial y es por eso que no se puede afirmar que los mecanismos y procedimientos que la oficina de control interno maneja sean confiables.

#### **4.5 EXISTEN MECANISMOS DE VERIFICACIÓN Y EVALUACIÓN**

Actualmente la oficina de control interno posee unos mecanismos de verificación y evaluación muy deficientes, ya que no son capaces de identificar los posibles problemas que existen actualmente en cuanto al manejo de los proveedores y la entrada y salida de insumos. Se aconseja diseñar métodos de verificación y evaluación dentro de los mismos procesos administrativos y no ser objeto de una actividad exógena a ellos, de tal forma que a medida que se van desarrollando las

actividades, el funcionario responsable de ellas pueda autoevaluarse y no dejar esta función a un agente que, con posterioridad, indique lo que se hizo bien o mal.

Su diseño debe contemplar la naturaleza propia de la entidad y el nivel de confianza que se puede otorgar a cada uno de sus miembros.

Se debe utilizar como mecanismo de verificación y evaluación el método manejado en esta monografía el cual está dado por fases y el es descrito exhaustivamente en el capítulo de **metodología**, numeral 5 el cual implica un mejor uso de la tecnología, eficiencia y seguridad, como los indicadores de desempeño, los informes de gestión, las técnicas de auditoría, los tableros de control o aquellos que el funcionario crea conveniente y por su puesto todos aquellos que estén contemplados en el Modelo Estándar de Control Interno (MECI1000:2005).

La Oficina de Control Interno, juega papel primordial dentro del concepto de la verificación y evaluación, pues constituye el verdadero órgano asesor del sistema; de ahí que sea llamado “ojos y oídos del mando”. Por tal razón merece mención especial este elemento.

La evaluación del sistema de control interno define las fortalezas y debilidades de la organización empresarial mediante una cuantificación de todos sus recursos.

Mediante el examen y objetivos del control interno, registros y evaluación de los estados financieros se crea la confianza que la entidad debe presentar frente a la sociedad. La evaluación del sistema de control interno basado en principios, reglas, normas, procedimientos y sistemas de reconocido valor técnico es el fundamento de la realización de una buena auditoría financiera.

El auditor financiero debe asegurarse que se cumplan todas las medidas adecuadas y necesarias en la implementación del sistema de evaluación de control interno.

## **5. METODOLOGIA**

### **5.1. METODOLOGIA**

La presente monografía nació gracias al cargo que se desempeñó en la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P. en el periodo de los años 2001 a 2003, el cual fue precisamente, el de Jefe de Control Interno; no se pudo realizar dicha modificación cuando se estuvo al interior de la empresa ya que se debía esperar un periodo prudente al interior de la misma para poder dimensionar los grandes problemas que existen al interior de un ente público u oficial como éste.

Son muchos los intereses que existen tanto a nivel gerencial o a nivel central (Alcalde). Como estos puestos la mayoría de las veces los ocupan profesionales recién egresados o profesionales que no tienen ninguna experiencia en el sector público la cual conlleva a la poca gestión por parte de los representantes legales o dirigentes de las empresas y a su vez hace que la eficacia de los controles sea prácticamente nula. En otras palabras los controles los hay en el papel como para tener los soportes necesarios; sin embargo, se tomó la tarea de brindar un buen desempeño y hacer que al interior de la Empresa cada uno de los funcionarios se expresara sobre qué tipos de fortalezas y debilidades veían ellos al interior de la empresa.

También se estuvo trabajando en conjunto con la gerencia de la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P., los Jefes de cada una de las

dependencias o departamentos y con todos y cada uno de los empleados de la Empresa.

Se Miraron los alcances a los que se podría llegar y lo que se quería para la Empresa, el Gerente en reunión sostenida con los miembros de la Junta Directiva de la Empresa propuso y sustentó el modelo que se iba a utilizar para el Desarrollo Metodológico para la evaluación del sistema de control interno de la Empresa y la Junta Directiva estuvo de acuerdo con que se adoptara dicho modelo, además que era un requisito de ley para este tipo de Empresas el cual no se estaba cumpliendo a cabalidad.

Los lineamientos generales de cómo se hará la evaluación técnica del presente Sistema de Control Interno de la Empresa de Servicios Públicos E.S.P. se describirán claramente en los paquetes de trabajos o fases; pero es el Administrador Público cabeza de la Empresa, el funcionario encargado de la jefatura del departamento del Sistema de Control Interno y cada uno de los funcionarios quienes tienen la responsabilidad directa y con los que se acordarán en detalle las pruebas, revisiones, ensayos, puesta en marcha, el diagnóstico, las mejoras y todo lo que se crea conveniente por cada uno de los involucrados en cada uno de los procesos de los departamentos de la Empresa.

Se tuvo en cuenta los datos consignados en las encuestas realizadas y también se utilizó un formato de encuesta llamado **“Encuesta Referencial SCI R6”**<sup>®</sup> que fue diseñado y suministrado por el departamento administrativo de la función pública (DAFP), con la encuesta diseñada por el autor de la monografía se determinó el tipo de estudio que se iba a realizar y la forma como se iba a desarrollar dicha investigación. Con el formato suministrado por el departamento administrativo de la función pública (DAFP) ayudó a consolidar dicha investigación y así poder determinar con un mayor grado de certeza el tipo de investigación que se desarrolló.

Estos formatos de encuestas están en los *anexos* de la monografía.

### **5.1.1 Desarrollo metodológico para la evaluación del sistema de Control interno**

El desarrollo del SCI de los organismos y entidades del Estado, se presume como un proceso de mejoramiento permanente, donde cada organización va gradualmente superando las etapas de mínimo desarrollo hasta alcanzar los óptimos niveles establecidos en el funcionamiento sistémico del control interno.

---

<sup>®</sup> Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP)

Retomando la concepción de sistema, en cuanto a que es un conjunto de partes o elementos relacionados entre sí de tal forma que unos modifican a los otros, se delimita el SCI acorde con el problema que se pretende resolver, en este caso, servir de respuesta a la nueva concepción del Estado, descentralizado, participativo y gerenciado con criterios de eficiencia y eficacia en su gestión, *“a partir de la identificación de aquellos componentes y de aquellas relaciones entre esos componentes del sistema que sean suficientes para dar cuenta de los fenómenos estudiados y sugerir alternativas de solución.”*<sup>6</sup>

En este sentido el instructivo presentado por el Consejo Asesor, asume que el control interno como sistema social es **complejo** por cuanto está conformado por una amplia variedad de actores, con características indeterminables previamente, con formas de organización no sencillas, que evolucionan con el tiempo; es así mismo **pluralista** por cuanto a pesar de manejar diferentes intereses, es viable concertar los objetivos generales, los medios para lograrlos y los compromisos de los diferentes actores en la toma de decisiones en forma participativa. Adicional a lo anterior, se retoma el concepto difundido por diferentes modelos a nivel mundial, en el sentido de entender que el control interno no es un proceso en serie donde un elemento sigue al otro, sino que por el contrario se trata de un “sistema

---

<sup>6</sup> Vasco, Carlos Eduardo. Teoría general de procesos y sistemas. Informes de comisionados I. Educación para el desarrollo. Tomo 2. Fundaciones Corona, Fes y Restrepo Barco.

interactivo multidireccional” en el cual todos los elementos se influyen en mayor o menor medida. En razón a lo anterior, las fases propuestas deben ser tomadas no en un orden secuencial, sino interactivo o simultaneo según sea su desarrollo en cada entidad en particular.

A continuación se presentan las diferentes fases con sus respectivos componentes.

## **5.2 FASES DE LA EVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

**5.2.1 Fase n°1: Ambiente de Control** En esta fase se realizaron charlas para concientizar a todo el personal sobre la importancia que cada uno de los componentes que conforman esta fase, los necesarios e importantes que son para una buena evaluación al sistema de control interno y así brindar en un futuro no muy lejano el funcionamiento esperado por cada uno de los funcionarios de la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P.

- |   |
|---|
| <p><b>1.1</b>    <i>Principios y valores</i></p> <p><b>1.2</b>    <i>Compromiso y respaldo de la alta dirección</i></p> <p><b>1.3</b>    <i>Cultura de autocontrol</i></p> <p><b>1.4</b>    <i>Comunicación</i></p> |
|---|

**Tabla N°1 - FASE DE AMBIENTE DE CONTROL**

Se explicó en consisten los principios y valores que debe tener el personal de la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P. tanto a nivel profesional como personal, los principios y valores que debe tener la empresa y aquellos que debe tener y poner en práctica la oficina de control interno.

La gerencia de la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P. expuso el compromiso que adquiriría a través del proceso de evaluación y la importancia que tenían cada una de las fases y los beneficios que tendría la empresa al no ser expuesta a futuras sanciones legales por incurrir en desconocimiento de la ley.

Se brindaron charlas explicando en qué se fundamentaba la etapa de autocontrol, ya que no era que cada funcionario pudiera hacer lo que quisiera sin ningún tipo de responsabilidad, se les explicó en qué consistía este proceso ya que repercutiría directamente en cada uno de los funcionarios dándoles unos beneficios, motivaciones y un mejor ambiente de trabajo, es decir, mas armonioso y sin tantas presiones pero, con un mayor grado de responsabilidad frente a sus actos.

El funcionario que estuviera a cargo de la oficina de control interno debería manejar de ahí en adelante un mayor compromiso frente a sus funciones y velar por que el sistema de control interno este funcionado y controlándose activamente para no mostrar ante los funcionarios nuevamente la percepción tenida en un pasado.

En este último proceso se les brindó a los funcionarios de la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P. una charla sobre los medios utilizados para que la comunicación al interior de la empresa sea más fluida y no se vuelvan rumores, es decir, que todos y cada uno utilizaran el mismos o los mismos medios para brindar información tanto interna como externa. Y así, todos estuvieran informados y actualizados sobre lo que estaba ocurriendo al interior de la misma y sobre el funcionamiento del sistema de control interno.



**Diagrama N°1 – Fase 1 de ambiente de control**

### **5.2.2 Fase n°2 Operacionalización de los elementos**

En la siguiente fase la gerencia de la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P. y cada uno de los funcionarios estuvieron involucrados activamente en todos los procesos que componen esta fase y con un compromiso adquirido de manera excepcional.

- |            |   |
|------------|---|
| <b>2.1</b> | <b><i>Esquema organizacional</i></b>                  |
| <b>2.2</b> | <b><i>Planeación</i></b>                              |
| <b>2.3</b> | <b><i>Procesos y procedimientos</i></b>               |
| <b>2.4</b> | <b><i>Desarrollo del talento humano</i></b>           |
| <b>2.5</b> | <b><i>Sistemas de información</i></b>                 |
| <b>2.6</b> | <b><i>Mecanismos de verificación y evaluación</i></b> |
|            | <b><i>2.6.1 Autoevaluación</i></b>                    |
|            | <b><i>2.6.2 Oficina de Control Interno</i></b>        |

### **Tabla N°2. FASE DE OPERACIONALIZACIÓN DE LOS ELEMENTOS**

En el proceso del esquema organizacional el gerente de la empresa armó grupo de trabajos interdisciplinarios para que suministraran un esquema organizacional a la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P. y después de terminada esta tarea cada grupo nombraría un expositor para que defendieran su propuesta de esquema y así todos los funcionarios trabajarían activamente frente a este proceso.

En el proceso de planeación, procesos y procedimientos se trabajó de la misma forma, es decir, la gerencia preparó grupos de trabajos, pero esta vez por dependencias donde el jefe de cada dependencia daría a conocer el tipo de planeación, los procesos y los procedimientos que se realizarían y quien estaría a cargo o responsable de la misma. El jefe de la dependencia que asigne funciones y otorgue responsabilidades a sus funcionarios no evadirá su responsabilidad como jefe frente a hechos erróneos por parte de sus subalternos.

En cuanto al desarrollo del talento humano la gerencia de la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P. pensó una propuesta de capacitación para cada uno de los empleados de la empresa en áreas específicas. La propuesta consistía en capacitar mensualmente a un grupo de funcionarios no mayor de tres (3) personas en el área que este habría aplicado, puesto que la propuesta de capacitación consistía en que fuera el funcionario quien eligiera el tipo de capacitación que deseaba realizar y así darles autonomía en sus labores, pero condicionándolos a que lo capacitado fuera puesto en funcionamiento en un periodo no mayor a tres (3) meses.

Los mecanismos de información fueron diseñados e implementados por los funcionarios y luego de esto se debatió cual de estos mecanismos serian los mejores dando a conocer las ventajas y desventajas tanto de manera interna como externa. También en este proceso la gerencia conformó grupos de

trabajo para hacer de esta tarea una dinámica institucional. Incluso se realizaron cortos comerciales locales.

En cuanto a los mecanismos de verificación, evaluación y autoevaluación, la oficina de control interno y la gerencia de la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P. se reunieron y debatieron la dinámica y los procedimientos para realizar dicha tarea y que los funcionarios no fueran a sentirse presionados frente a este punto, que es de vital importancia para la gerencia y la oficina de control interno. La gerencia los reunió y les comunicó lo que seguía en el proceso de evaluación del sistema de control interno, así que pidió de manera respetuosa a los funcionarios que realizaran dicho punto en una forma objetiva y que en ningún momento se fueran a sentir presionados y mucho menos atacados, ya que lo que se quiere, es observar las falencias para que el sistema de control interno tome los correctivos necesarios para solucionar dichas anomalías.

La gerencia en reunión con los funcionarios de la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P. informó que el encargado de la oficina de control interno debería manejar de ahí en adelante un mayor compromiso frente a sus deberes y velar por que el sistema de control interno este funcionando y evaluándose activamente para evidenciar falencias o errores de manera preventiva y no esperar a tener que hacerlo de forma correctiva. Y que era compromiso de todos velar por que esta evaluación se estuviera

haciendo.



**Diagrama N°2 – Fase de Operacionalización de los elementos**

### **5.2.3 Fase n°3 Documentación**

En esta fase se realizó la evidencia escrita de todas y cada una de las fases anteriores y junto a ella las disposiciones que la gerencia, la junta directiva, el sindicato y los demás miembros de la Empresa de Servicios Públicos que estuvieron involucrados activamente en la evaluación del sistema de control interno actual. Fue aquí donde se dejó plasmado la misión, políticas, visión, estrategias, manual de funciones de cada cargo, manual de procedimientos

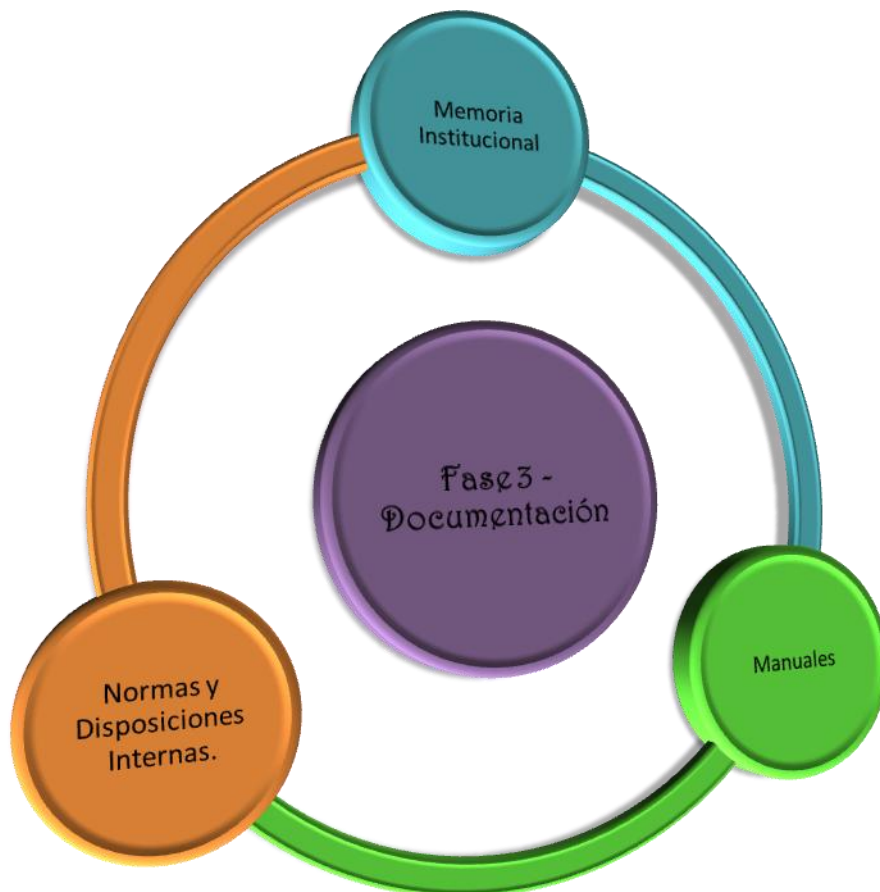
de cada tarea, reglamento interno de trabajo, formatos de autoevaluación de cada una de las dependencias, un formato llamado **ESP\_A1**, que corresponde a la Encuesta de Evaluación del SCI, la cual se Encuentra desarrollada en tres Subsistemas de acuerdo al MECI 1000:2005.

- |   |
|---|
| <p><b>3.1 Memoria institucional</b></p> <p><b>3.2 Manuales</b></p> <p><b>3.3 Normas y disposiciones</b></p> |
|---|

**Tabla N°3 – FASE DE DOCUMENTACION**

**ESP\_A2**, que corresponde y fue denominado Plan de Mejoramiento de la dependencia.

**ESP\_A3**, que nos sirve para relacionar los hallazgos, las fortalezas, debilidades y las recomendaciones a otras dependencias.



**Diagrama N°3 –Fase 3 de Documentación**

#### **5.2.4 Fase n°4 - Retroalimentación**

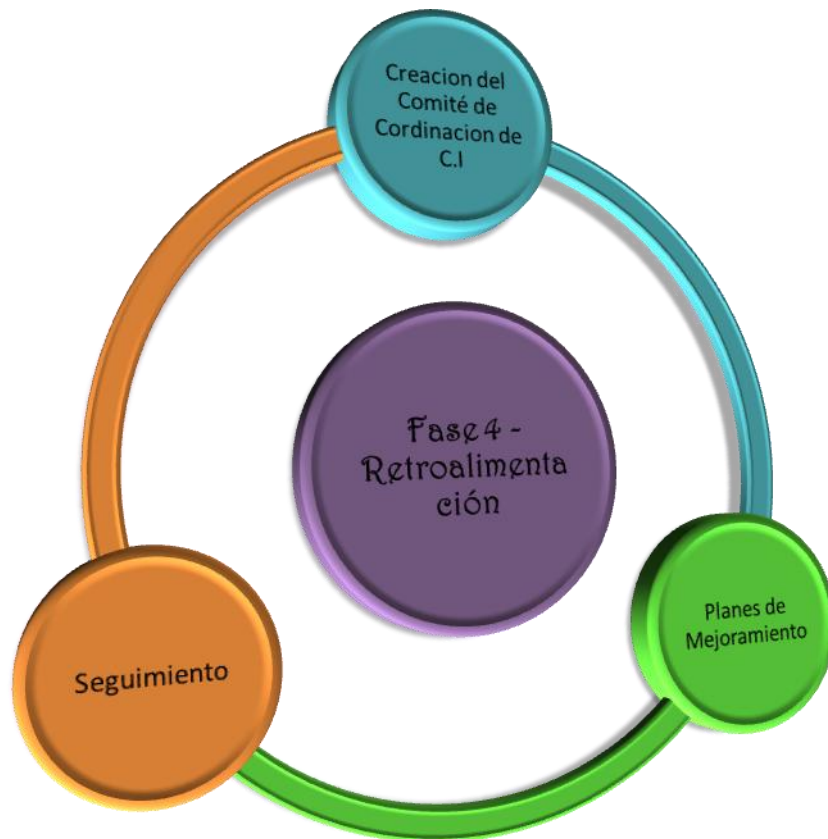
En esta última fase se conformó a través de la oficina de control interno y la gerencia de la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P. la directrices para la creación del comité de coordinación del sistema de control

interno, es decir, en realidad dicho sistema no estará a cargo de una sola persona sino que como su nombre lo indica será un conjunto de personas y procesos involucrados entre sí para que dicho funcionamiento merezca los mejores comentarios de los funcionarios de la Empresa de Servicios Públicos y los usuarios y lo tomen, porque no, como ejemplo para implementarlo en las actividades y funciones de la administración central, y mostrar así a la comunidad resultados eficientes y eficaces.

- |  |
|--|
| <p><b>4.1 Comité de coordinación de Control Interno</b></p> <p><b>4.2 Planes de mejoramiento</b></p> <p><b>4.3 Seguimiento</b></p> |
|--|

**Tabla Nº4 – FASE DE RETROLAIMENTACION**

La oficina de control interno tendrá la tarea constante después de cada autoevaluación el diseño de nuevos planes de mejoramiento para que el sistema de control interno no colapse en ningún momento, ya que sería crítico para el funcionamiento del sistema, del funcionario o quien haga sus veces y de la empresa en general. Deben realizar un seguimiento constante a cada uno de los procesos para definir nuevas estrategias de control.



**Diagrama N°4 – Fase 4 de retroalimentación**

Adicionalmente, cada componente a su vez es desagregado en factores de valoración cuyo desarrollo parte de un **nivel bajo**, pasa a un **nivel medio** y se expresa en su máximo desarrollo a un **nivel alto**. Cabe anotar que se asume una medición escalonada con el fin de ubicar los diferentes niveles de desarrollo que se pueden presentar en las Entidades del Estado, para así poder considerar las particularidades en cada una de ellas y generar la

capacidad de observación sobre los diferentes tópicos del Sistema de Control Interno de tal manera que se puedan determinar con precisión los aspectos a mejorar.

Para alcanzar el propósito del proceso de evaluación, en el desarrollo de la monografía se definirán los diferentes aspectos considerados en cada fase y se establecerá para cada uno de los componentes, los factores de valoración en cada uno de los casos.

### **5.3 ¿PARA QUÉ SIRVE EL SCI?**

El Sistema de Control Interno debe:

- 1 Ser una herramienta para el mejoramiento de la gestión de la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica (Cesar).
- 2 Articular los elementos de la organización de manera que funcionen como un sistema armónico.
- 3 Definir parámetros para evaluar planes y programas.
- 4 Brindar elementos para la toma de decisiones.
- 5 Generar información para la retroalimentación constante entre todas las dependencias de la organización.
- 6 Brindar posibilidades para mejorar el desempeño de las personas y prevenir posibles errores humanos.

7 Garantizar el cumplimiento de la Ley en el marco de la autonomía.

8 Promover la autoevaluación y autorregulación.

#### **5.4 ENCUESTA.**

La siguiente encuesta se desarrolló para determinar el tipo de falencias que hay actualmente en el sistema de control interno de la empresa de servicios públicos y será contestada por todo el personal que labora en la empresa, ya que el número de empleados es tan reducido y así podremos manejar con mayor grado de certeza lo contestado. Se les solicitó a los empleados antes de contestar leer en su totalidad la pregunta y responder lo más objetivamente posible.

Se agradece de antemano a todos los empleados de la empresa que hicieran posible el desarrollo de la misma y todos sus directivos en facilitarnos el tiempo que esta conlleva en las labores del personal involucrado.

La muestra tomada fué de 34 personas de la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P., es decir, la totalidad de los empleados. Es por eso, que la muestra y el universo en este caso son la misma cantidad; ya que el número de empleados y el tamaño de esta se presta para que se de este fenómeno y así poder tener un mayor grado de confiabilidad en los datos consignados. Se les pide a los funcionarios el nombre con el fin de saber de una forma directa el sentido de pertenecía de cada uno de estos para con la empresa. La encuesta es la siguiente.

Nombre del Encuestado: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_ N° de Empleados a Cargo \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Nombre de la Empresa: \_\_\_\_\_

12. ¿Conoce que tipo de empresa es la empresa de servicios públicos de Aguachica E.S.P?

Publica  Privada  Mixta  Oficial  Ninguna

13. ¿La Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P maneja presupuesto propio?

Si  No

14. ¿Conoce la MISION de la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P.?

Si  No  No Tiene

15. ¿Conoce la VISION de la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P.?

Si  No  No Tiene

16. ¿Conoce la POLITICA de la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P.?

Si  No  No Tiene

17. ¿Conoce las ESTRATEGIAS de la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P.?

Si  No  No Tiene

18. ¿Conoce en que nivel jerárquico esta su cargo en la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P.?

Si  No

19. ¿Conoce el manual de funciones que la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P. tiene para su cargo?
- Si  No  No Tiene
20. ¿Conoce el perfil profesional exigido por la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P. para desempeñar su cargo?
- Si  No  No Tiene
21. ¿Conoce el reglamento interno de trabajo la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P.?
- Si  No  No Tiene
22. ¿Conoce el tipo de actividad económica de la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P.?
- Si  No
23. ¿Cuál es el tipo de actividad económica que realiza la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P.?
- Servicios  Producción  Ventas  Bienes Raíces  No se?
24. ¿Quién elabora el presupuesto de la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P.?
- Admón. Central  Gerencia  Jefe Financiero  Junta Directiva   
Jefe de Control Interno
25. ¿Quién aprueba el presupuesto de la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P.?
- Admón. Central  Empleados  Gerencia  Jefe Financiero   
Junta Directiva  Jefe de Control Interno
26. ¿Sabe usted si existe una Junta Directiva en la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P.?
- Si  No

27. ¿Los recursos de la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P. deben ser vigilados por?

Jefe de Control Interno  Gerente  Junta Directiva  Sindicato   
Comunidad  Admón. Central

28. ¿Sabe usted si existe un Sistema de Control Interno en la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P.?

Si  No

29. ¿El Sistema de Control Interno en la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P. es?

Eficiente  Eficaz  Ineficiente  Ineficaz   
No Opera

30. ¿Qué tipo de controles realiza el Jefe de Control Interno Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P.?

Físicos  Financieros  Presupuestales  Comerciales   
Operativos  Todos  Ninguno

31. ¿Existe un Sistema de Control Interno que permita evaluar el desempeño de la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P.?

Si  No

32. ¿Cree usted necesario la implementación de un Sistema de Control Interno que permita evaluar el desempeño de la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P.?

Si  No

33. ¿Existe algún tipo de control en el almacén de la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P.?

Si  No

34. ¿Quién Ejerce el control en el almacén de la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P.?

Gerencia  Jefe de Control Interno  Almacenista  Ninguno

35. ¿Existe algún sindicato en la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P.?

Si  No

36. ¿Existe Convención Colectiva en la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P.?

Si  No

37. ¿Existe algún tipo de control con el sistema de información o facturación de la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P.?

Si  No

38. ¿Quién alimenta el sistema de información o facturación de la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P. es de entera confianza de:?

Gerente  Sindicato  Usuarios  Admon Central

Junta Directiva  Nadie  Todos

39. ¿Sabe usted cual seria la finalidad de un Sistema de Control Interno Efectivo en la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P.?

Si  No

*En caso de contestar que **SI** por favor indicar cual seria la finalidad en concreto.*

<b>De control de fugas de Información</b>	<input type="radio"/>
<b>De control de horarios</b>	<input type="radio"/>
<b>De Control Financiero</b>	<input type="radio"/>
<b>De Control de Almacén</b>	<input type="radio"/>

<b><i>De Control de Proveedores (Compras)</i></b>	<input type="radio"/>
<b><i>De Control del Servicio</i></b>	<input type="radio"/>
<b><i>De Control de Usuarios</i></b>	<input type="radio"/>
<b><i>Todos</i></b>	<input type="radio"/>
<b><i>Ninguno</i></b>	<input type="radio"/>

## **Encuesta**

### **Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P.**

Por favor responder de la manera mas objetiva todas y cada una de las preguntas que se plantean en la siguiente encuesta, dicha encuesta esta diseñada con un propósito académico y queremos a través de ella poder determinar las posibles falencias que tenga en este momento el Sistema de Control Interno de la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P.

En ningún momento se pretende cuestionar la labor desempeñada por el funcionario actual del cargo de Jefe de Control Interno, ni mucho menos cuestionar la labor en conjunto de los empleados, el único propósito es el de poder determinar las falencias del sistema de control interno actual y presentar las posibles recomendaciones para mejorar en algunos aspectos.

Nº de Empleados ( <b>Universo</b> )	34
Nº de Encuestados ( <b>muestra</b> )	34

### **Opciones**

#### **Preguntas**

	<b>Publica</b>	<b>Privada</b>	<b>Mixta</b>	<b>Oficial</b>	<b>Ninguna</b>
¿Conoce que tipo de empresa es la empresa de servicios públicos de Aguachica E.S.P?	25	0	0	5	4

¿La Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P maneja presupuesto propio?	Si	No
	30	4

¿Conoce la MISION de la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P.?	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>No Tiene</b>
	0	6	28

¿Conoce la VISION de la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P.?	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>No Tiene</b>
	0	6	28

¿Conoce la POLITICA de la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P.?	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>No Tiene</b>
	1	5	28

¿Conoce las ESTRATEGIAS de la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P.?	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>No Tiene</b>
	0	5	29

¿Conoce en que nivel jerárquico esta su cargo en la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P.?	<b>Si</b>	<b>No</b>
	18	16

¿Conoce el manual de funciones que la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P. tiene para su cargo?	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>No Tiene</b>
	10	10	14

¿Conoce el perfil profesional exigido por la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P. para desempeñar su cargo?	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>No Tiene</b>
	7	27	0

¿Conoce el reglamento interno de trabajo la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P.?	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>No Tiene</b>
	4	3	27

¿Conoce el tipo de actividad económica de la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P.?	<b>Si</b>	<b>No</b>
	30	4

¿Cuál es el tipo de actividad económica que realiza la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P.?	<b>Servicios</b>	<b>Producción</b>	<b>Ventas</b>	<b>Bienes Raíces</b>	<b>No se?</b>
	19	10	1	0	4

¿Quién elabora el presupuesto de la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P.?	<b>Admón. Central</b>	<b>Gerencia</b>	<b>Jefe Financiero</b>	<b>Jefe de Control Interno</b>	<b>Junta Directiva</b>
	6	19	5	3	1

¿Quién aprueba el presupuesto de la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P.?	<b>Admón. Central</b>	<b>Gerencia</b>	<b>Jefe Financiero</b>	<b>Jefe de Control Interno</b>	<b>Junta Directiva</b>	<b>Empleados</b>
	6	10	4	2	8	4

¿Sabe usted si existe una Junta Directiva en la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P.?	<b>Si</b>	<b>No</b>
	18	16

¿Los recursos de la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P. deben ser vigilados por?	<b>Comunidad</b>	<b>Gerencia</b>	<b>Sindicato</b>	<b>Jefe de Control Interno</b>
	8	15	0	10

¿Sabe usted si existe un Sistema de Control Interno en la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P.?	<b>Si</b>	<b>No</b>
	6	28

¿El Sistema de Control Interno en la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P. es?	<b>Eficiente</b>	<b>Eficaz</b>	<b>Ineficiente</b>	<b>Ineficaz</b>
	3	3	5	5

¿Qué tipo de controles realiza el Jefe de Control Interno Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P.?	<b>Físicos</b>	<b>Financieros</b>	<b>Presupuestales</b>	<b>Comerciales</b>
	1	1	5	2
	<b>Operativos</b>	<b>Compras</b>	<b>Todos</b>	<b>Ninguno</b>
	0	0	0	25

¿Existe un Sistema de Control Interno que permita evaluar el desempeño de la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P.?	<b>Si</b>	<b>No</b>
	7	27

¿Cree usted necesario la implementación de un Sistema de Control Interno que permita evaluar el desempeño de la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P.?	<b>Si</b>	<b>No</b>
	30	4

¿Existe algún tipo de control en el almacén de la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P.?	<b>Si</b>	<b>No</b>
	8	26

¿Quién Ejerce el control en el almacén de la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P.?	Gerencia	Jefe de Control Interno	Almacenista	ninguno
	3	4	1	26

¿Existe algún sindicato en la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P.?	<b>Si</b>	<b>No</b>
	32	2

¿Existe Convención Colectiva en la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P.?	<b>Si</b>	<b>No</b>
	32	2

¿Existe algún tipo de control con el sistema de información o facturación de la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P.?	<b>Si</b>	<b>No</b>
	11	23

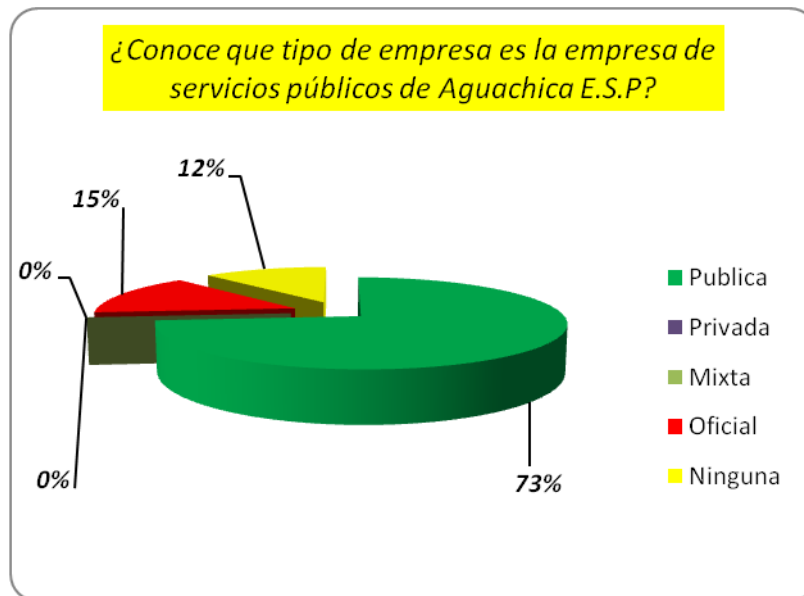
¿Quién alimenta el sistema de información o facturación de la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P. es de entera confianza de:?	Gerente	Sindicato	Usuarios	Admón. Central	Junta Directiva	Nadie	Todos
	16	4	0	4	5	0	5

¿Sabe usted cual seria la finalidad de un Sistema de Control Interno Efectivo en la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P.?	<b>Si</b>	<b>No</b>
	19	15

**En caso de contestar que "SI" por favor indicar cual seria la finalidad en concreto. En el siguiente Cuadro. Si la respuesta es que "NO" por favor no escoger ninguna opción de las del cuadro.**

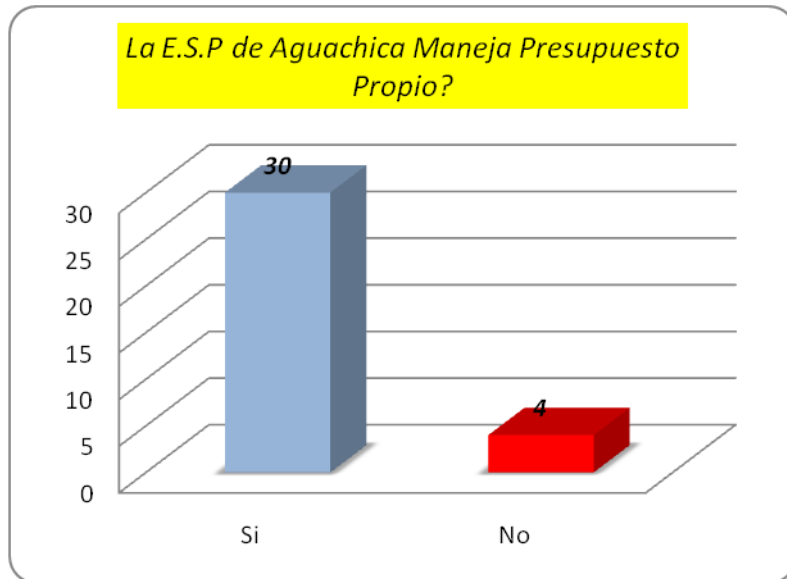
<b><i>De control de fugas de Información</i></b>	<input type="radio"/>
<b><i>De control de horarios</i></b>	<input type="radio"/>
<b><i>De Control Financiero</i></b>	<input type="radio"/>
<b><i>De Control de Almacén</i></b>	<input type="radio"/>
<b><i>De Control de Proveedores (Compras)</i></b>	<input type="radio"/>
<b><i>De Control del Servicio</i></b>	<input type="radio"/>
<b><i>De Control de Usuarios</i></b>	<input type="radio"/>
<b><i>Todos</i></b>	<input type="radio"/>
<b><i>Ninguno</i></b>	<input type="radio"/>

### 5.4.1 ANÁLISIS DE LAS GRÁFICAS



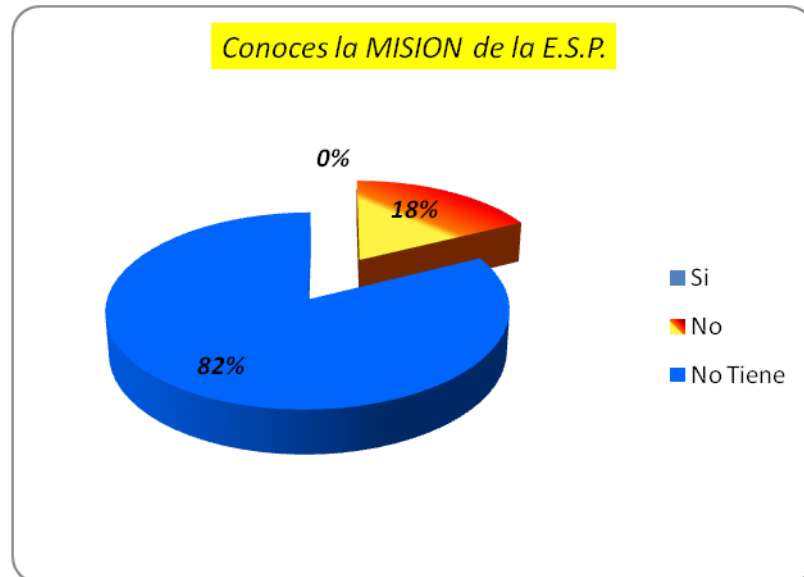
**Gráfica N°12**

- **Análisis Gráfica N°12:** Aquí nos podemos dar cuenta que hay un porcentaje importante de empleados que conocen el tipo de empresa donde laboran y cuál es la normatividad que los rige, esto se debe a que la mayoría de los empleados de la empresa están sindicalizados. Pero por otra parte a pesar que todos los empleados son sindicalizados podemos evidenciar que hay un foco de empleados donde algunos confunden y otros no saben el tipo de empresa en la cual se encuentran laborando.



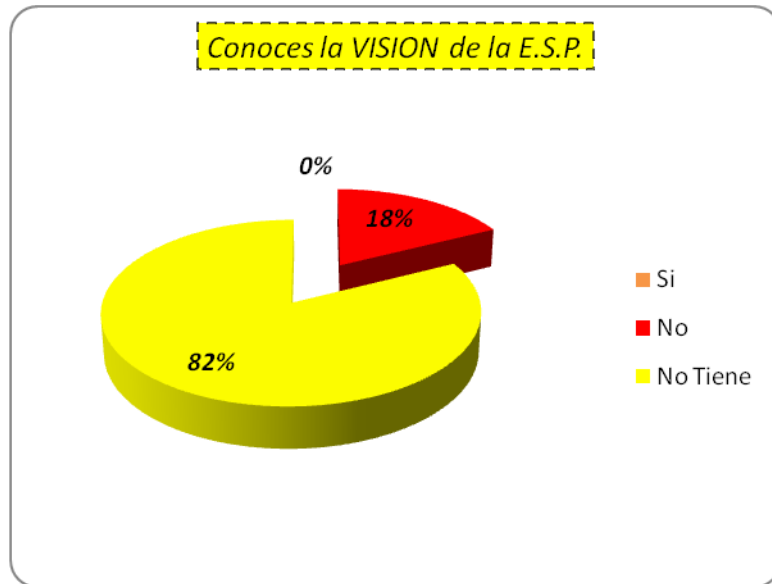
**Gráfica N°13**

- Análisis Gráfica N°13:** En esta gráfica es fácil identificar que la mayoría de los empleados, conocen que el presupuesto de la empresa no es el mismo del de la administración central (alcaldía), claro que hay evidencia de algunos que no conocen esta situación interna. Se recomienda por parte del autor a la gerencia de la empresa realizar charlas con todo el personal para que estén enterados del por que maneja presupuesto propio y desde hace cuanto lo hace. Aquellos que contestaron a esta pregunta de forma negativa argumentaban que ellos imaginaban que como era el alcalde quien decidía quien ejercía las funciones de gerente, era esta quien le suministraba los recursos.



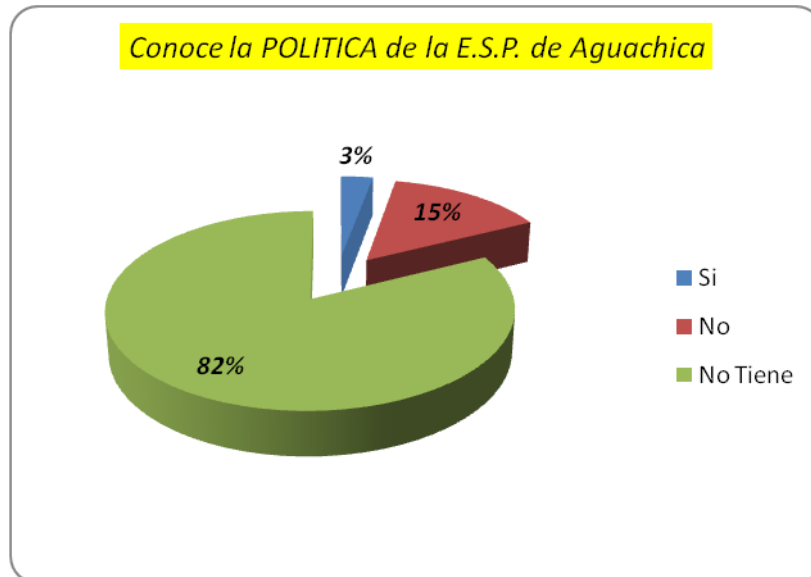
**Gráfica N°14**

- **Análisis Gráfica N°14:** Se muestra en la gráfica que la mayoría de los empleados saben que la empresa carece de esta directriz y hay un foco poco significativo pero al que hay que darle un tratamiento especial con respecto a las situaciones internas de la empresa, para esto es necesario realizar charlas para explicar a estos empleados en qué consiste una misión institucional.



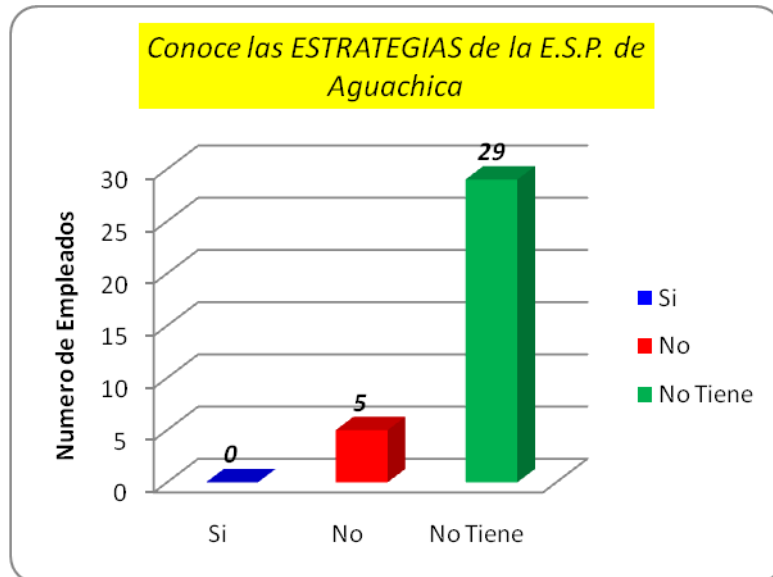
**Gráfica N°15**

- **Análisis Gráfica N°15:** La gráfica deja ver que la mayoría de los empleados saben que la empresa carece de esta directriz y hay un foco poco significativo pero al que hay que darle un tratamiento especial con respecto a las situaciones internas de la empresa, para esto es necesario realizar charlas para explicar a estos empleados en qué consiste una visión institucional.



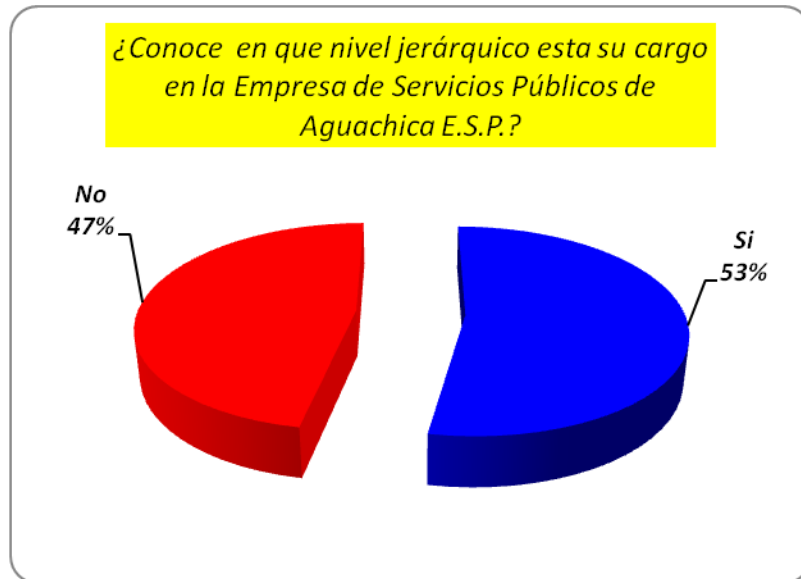
**Gráfica N°16**

- Análisis Gráfica N°16:** A través de la gráfica se puede observar los focos que se deben tener en cuenta ya que algunos miembros de la empresa no saben la situación interna de la misma. Para estos casos el tratamiento sería el mismo. Mediante charlas darles a conocer la situación interna de la empresa.



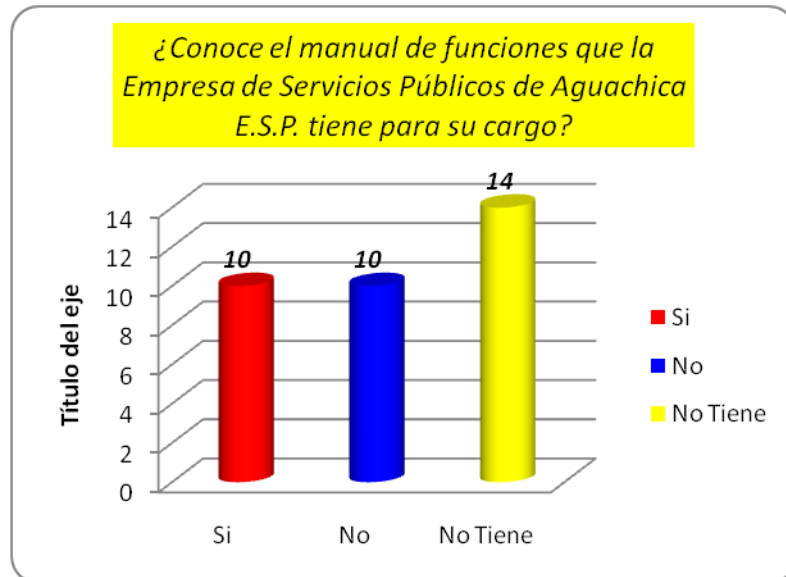
**Gráfica N°17**

- Análisis Gráfica N°17:** Es evidente que son muy pocos los que no conocen la situación interna que está viviendo la empresa, los funcionarios que contestaron que “no tiene” se basan en que esa era una de las razones por la cual el gobierno central (alcaldía) quiere privatizar la empresa. Por otro lado, aquellos que contestaron “no”, tiene un mayor grado de sentido hacia la empresa ya que evidentemente ellos saben que la empresa tiene una serie de estrategias, pero que cada vez que hay cambio de administración estas son cambiadas y muchas veces no se dan a conocer a los funcionarios.



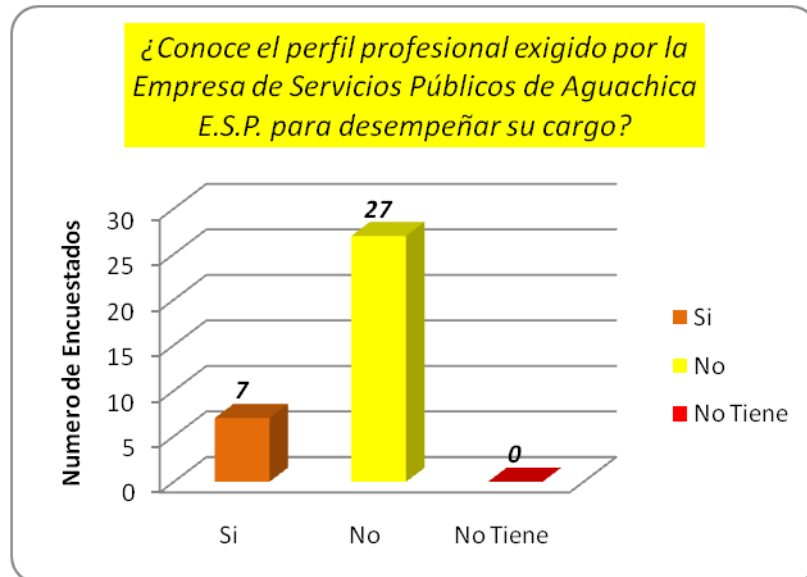
**Gráfica N°18**

- **Análisis Gráfica N°18:** En esta gráfica se muestra que una gran parte de los empleados no conocen la jerarquía de sus cargos y la importancia de las funciones que este desempeña.



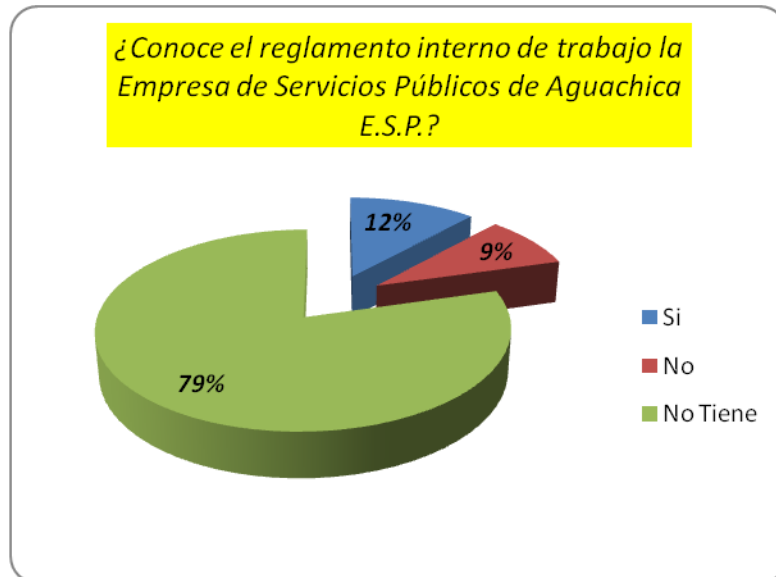
**Gráfica N°19**

- Análisis Gráfica N°19:** Se muestra aquí una de las razones del porque de la situación de la empresa, ya que un gran número de empleados no conocen las funciones que deben desempeñar en el cargo al cual fueron asignados. Cuando se les preguntó del porqué de esta situación ellos expresaron que las funciones que ellos creían estar haciendo eran las del cargo que estaban ocupando y algunos de estos ocupaban cargos administrativos.



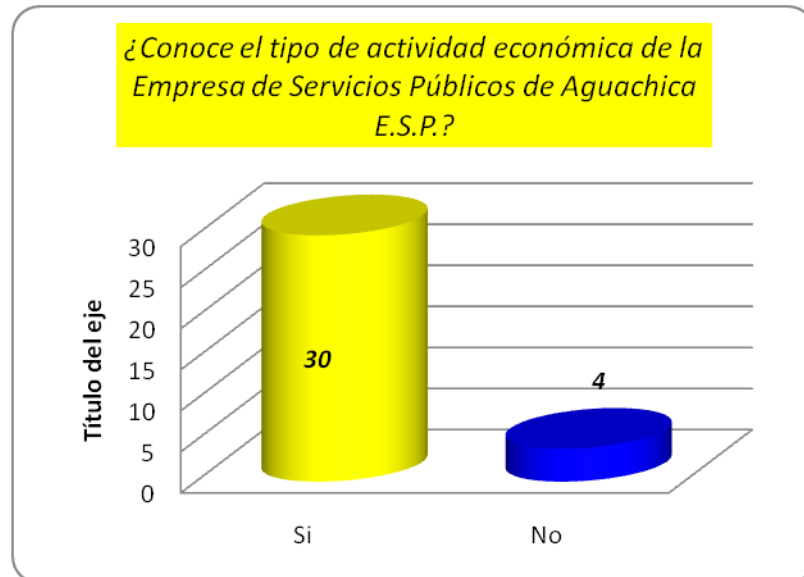
**Gráfica N°20**

- Análisis Gráfica N°20:** Esta gráfica evidencia el por qué de la falta de gestión de algunos gerentes cuando llegan a este tipo de cargos, pues en la mayoría de los casos les nombran un equipo de trabajo que no habían ocupado nunca un cargo público y mucho menos conocen del tipo de legislación que se aplica en la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P., es decir, el gerente tiene a parte de llevar las riendas de la empresa, debe asesorar en algunos casos a sus subalternos para que no vayan a cometer ninguna equivocación en sus cargos que les puedan traer investigaciones disciplinarias tanto para el funcionario responsable del cargo o quien haga sus veces, como para el gerente o representante legal de la empresa.



**Gráfica N°21**

- Análisis Gráfica N°21:** En esta gráfica se visualiza de manera directa el porqué los funcionarios de la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P hacen lo que quieren y llegan a la hora que quieren, ya que no existe un reglamento de trabajo interno al cual someterse y que sea cumplido por la totalidad de los empleados. Si no existen reglas, no existe un mecanismo valedero para ejercer control en los funcionarios.



**Gráfica N°22**

- **Análisis Gráfica N°22:** Esta gráfica muestra que la mayoría de los empleados conocen el tipo de actividad que la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P ejerce en el municipio. Pero se debe mirar la siguiente gráfica para mirar el error en que los funcionarios incurren.



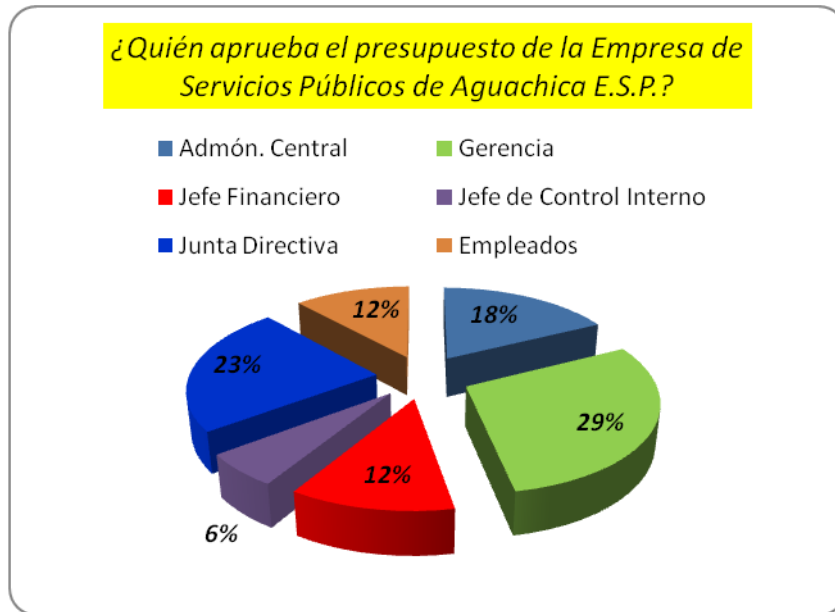
**Gráfica N°23**

- **Análisis Gráfica N°23:** Esta gráfica contradice la anterior donde gran cantidad de funcionarios admiten que si conocen la actividad, de la empresa; pero al tabular esta pregunta los empleados en realidad no conocen con certeza cuál es el tipo de actividad que realiza la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P.



**Gráfica N°24**

- Análisis Gráfica N°24:** Los empleados a través de esta gráfica muestran el desconocimiento de quién es en realidad el que elabora el presupuesto de la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P.



**Gráfica N°25**

- Análisis Gráfica N°25:** Es aquí donde la mayoría de los empleados muestran el desconocimiento interno de la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P, ya que siendo una empresa donde la mayoría de los empleados son sindicalistas en realidad no tienen conocimientos sólidos para ser miembros de la empresa. Por esta razón es que la mayoría de los funcionarios cometen errores.



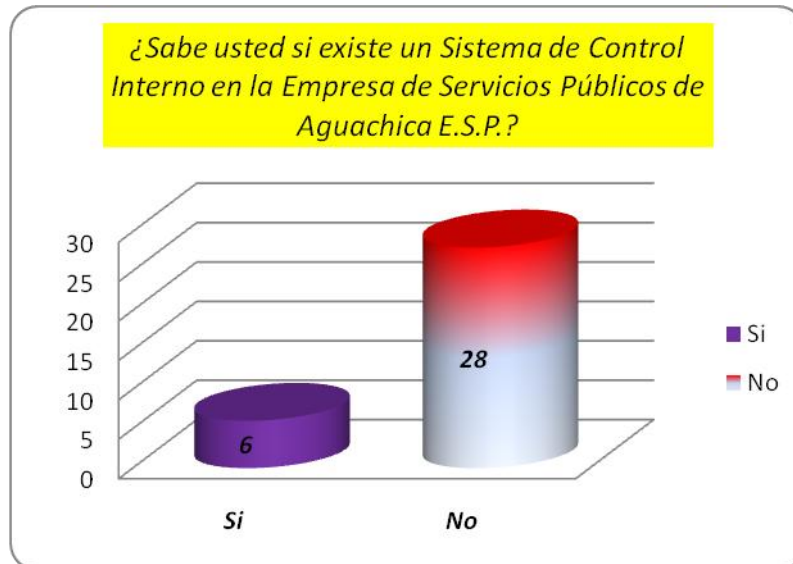
**Gráfica N°26**

- **Análisis Gráfica N°26:** Al desconocer gran parte de los funcionarios que la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P. posee una junta directiva trae conflictos internos, puesto que los funcionarios que desconocen esta situación no saben que es la junta directiva quien decide y otorga facultades al gerente de la empresa para que disponga del presupuesto de la misma. Y es esta quien señala las directrices que se deben seguir para poder disponer y ordenar gastos.



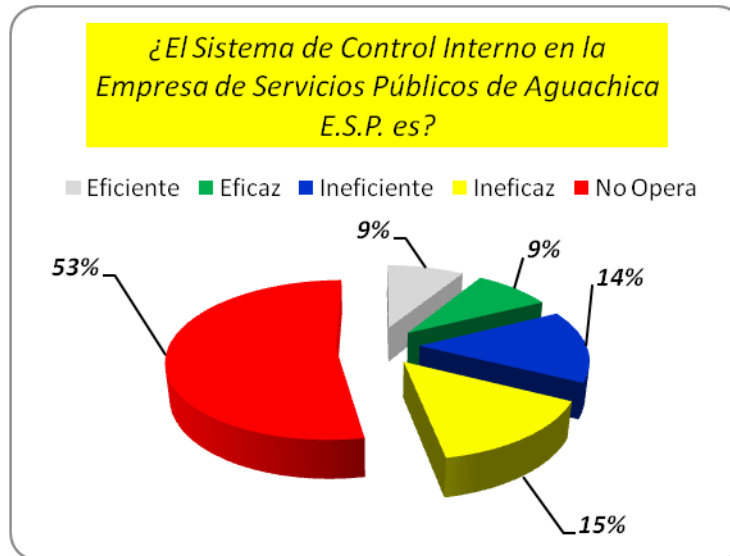
**Gráfica N°27**

- Análisis Gráfica N°27:** En esta pregunta surgió gran controversia puesto que encontramos roces en el interior de la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P. ya que la mayoría de los funcionarios opinaron que los recursos de esta, debían ser vigilados por los mismos miembros de la parte administrativa de la empresa y otros aludían que debía ser la comunidad quien debía vigilar los recursos de la misma. Fue muy extraño no encontrar quien debía vigilar los recursos de la misma. Fue muy extraño no encontrar quien opinara que debía ser el sindicato el que debía vigilar los recursos de la empresa. Se vio también mucha fricción dentro de los miembros del sindicato pero fue una situación que no se tuvo en cuenta para este trabajo monográfico.



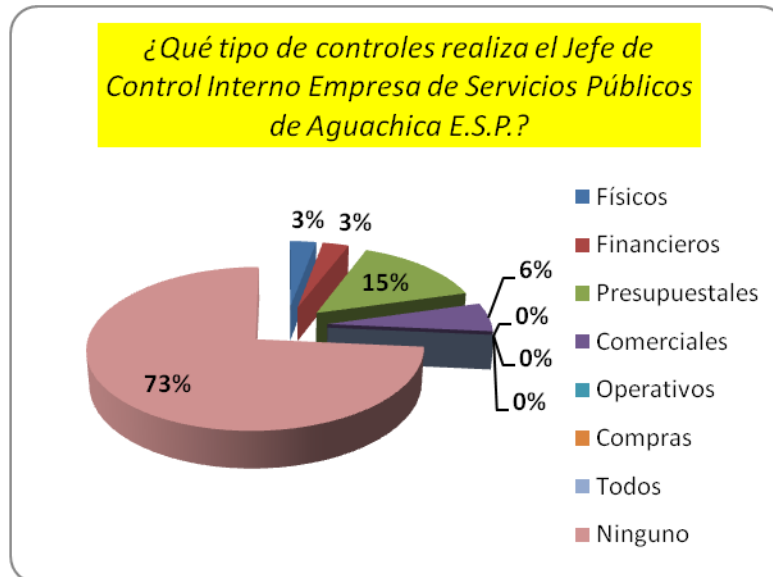
**Gráfica N°28**

- Análisis Gráfica N°28:** *La mayoría de los empleados no saben si existe un Sistema de control interno en la Empresa de Servicios Públicos E.S.P. y fue aquí donde se cristalizó la idea de evaluar al sistema de control interno puesto que no era coherente que existiendo este al interior de la empresa los funcionarios no supieran que existía. Lo que los trabajadores aluden, que si bien es cierto que el cargo se encuentra creado desde hace algunos años, ellos no evidencian control alguno por parte de esta dependencia, los controles que observan son aquellos que son emitidos por la gerencia de la empresa.*



**Gráfica N°29**

- **Análisis Gráfica N°29:** Esta gráfica muestra la percepción de los funcionarios frente al sistema de control interno actual y reafirman lo expuesto de forma directa en la anterior gráfica.



**Gráfica N°30**

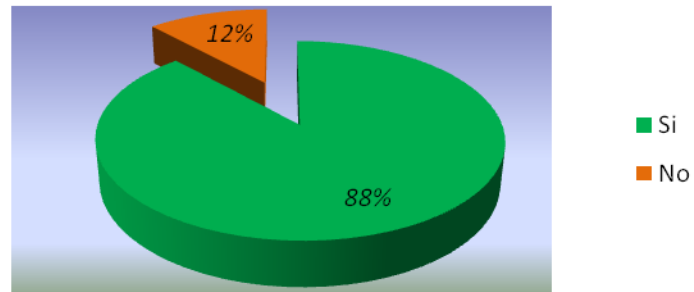
- Análisis Gráfica N°30:** *En esta gráfica los funcionarios hacen palpable la ineficiencia que existe en el sistema de control interno actual y la poca responsabilidad frente a este tema y procesos por parte del empleado responsable o quien hace sus veces.*



**Gráfica N°31**

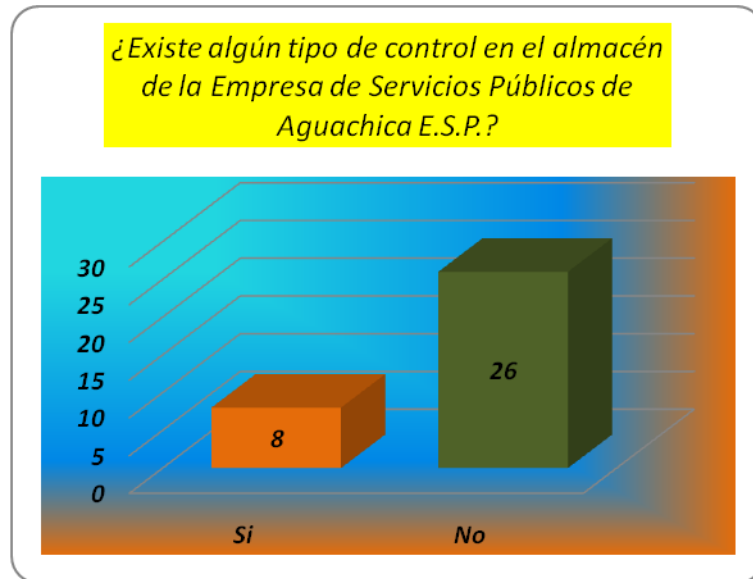
- Análisis Gráfica N°31:** Esta gráfica nos muestra que los funcionarios no creen que el sistema de control interno que está en la empresa sea efectivo y mucho menos que pueda valorar el desempeño de la misma. Si este caso no se diera, entonces entraríamos a debatir porque ellos piensan que el sistema de control no existe. Es por esta razón que la mayoría de los trabajadores de la empresa afirman su inexistencia.

*¿Cree usted necesario la implementación de un Sistema de Control Interno que permita evaluar el desempeño de la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P.?*



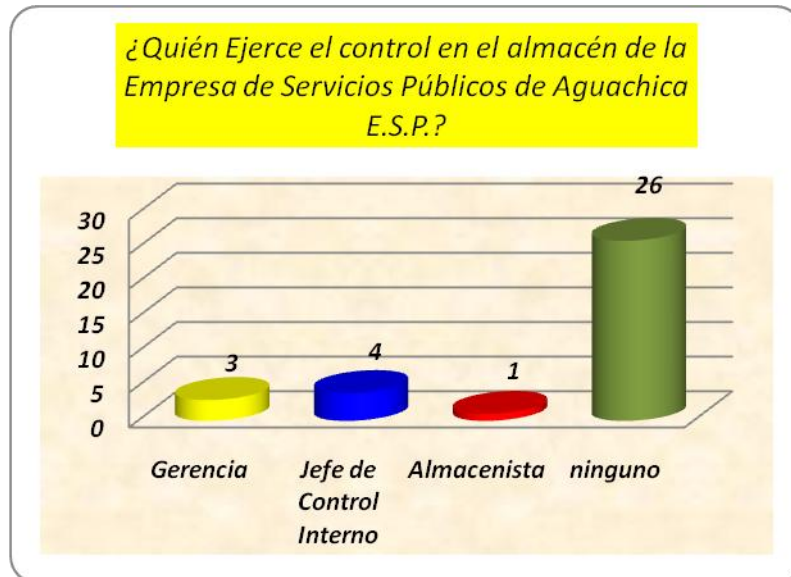
**Gráfica N°32**

- **Análisis Gráfica N°32:** Esta gráfica muestra la necesidad de la creación de un sistema de control interno que tenga procesos que permitan fortalecer las debilidades que tiene el sistema de control interno actual y así poder evaluar su desempeño interno.



**Gráfica N°33**

- **Análisis Gráfica N°33:** Es evidente que la mayoría de los empleados conocen que el almacenista o el responsable de dichas funciones maneja esta área sin ningún tipo de control y rendición de cuentas más que a la gerencia. Es esta la dependencia que tiene mayor importancia en la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P.



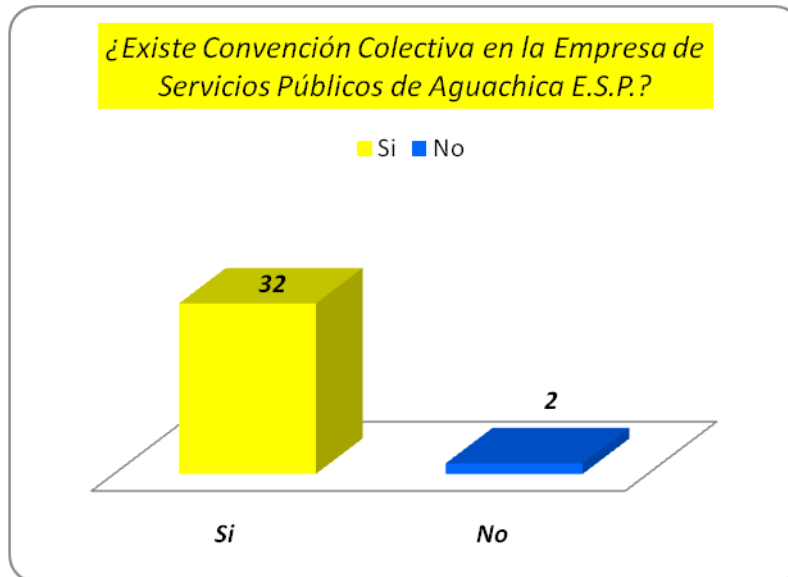
**Gráfica N°34**

- **Análisis Gráfica N°34:** *En esta gráfica se afirma lo descrito en la gráfica anterior, donde no hay un organismo o un funcionario que ejerza ningún tipo de control que sea evidente a los ojos de los demás funcionarios de la empresa y especialmente ante la comunidad en general.*



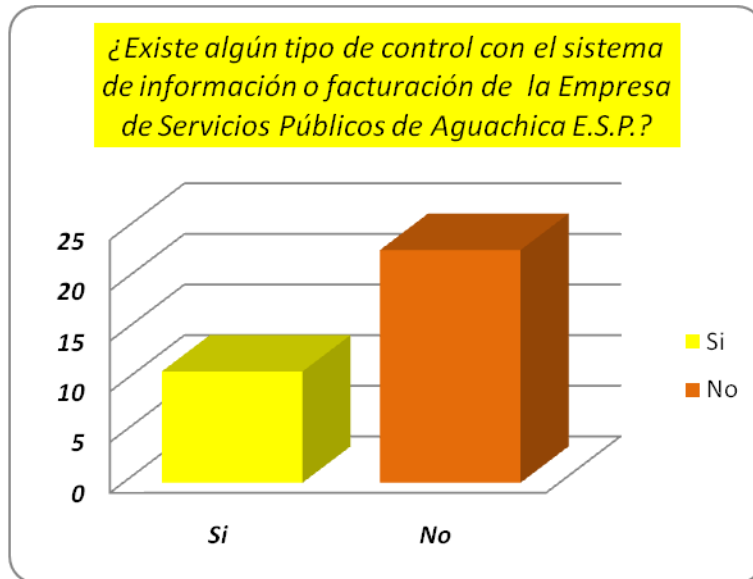
**Gráfica N°35**

- **Análisis Gráfica N°35:** Como se afirmó anteriormente la mayoría de los empleados de la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P. son sindicalistas. En la gráfica se muestra lo asegurado.



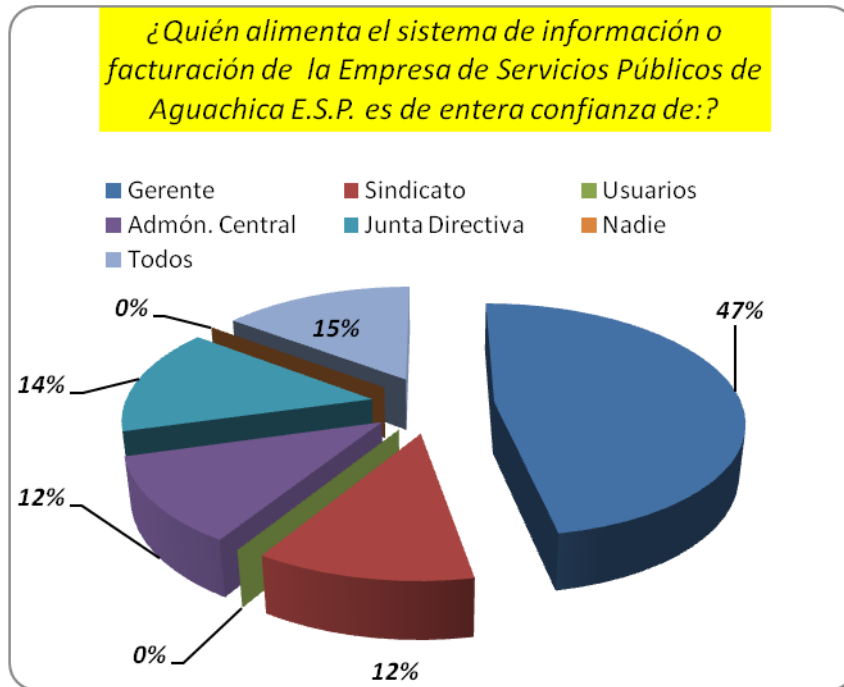
**Gráfica N°36**

- **Análisis Gráfica N°36:** Como se evidencia en esta gráfica, la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P. tiene convención colectiva la cual fue negociada y aprobada por la gerencia de la empresa.



**Gráfica N°37**

- Análisis Gráfica N°37:** La mayoría de los empleados afirman que no existe ningún tipo de control en el sistema de facturación, la cual hace que la empresa sea vulnerable ya que este es el único medio de sostenimiento de las misma, por que es con el recaudo mensual a los usuarios que se puede cancelar nómina, acreedores y hacer inversión con los pocos recursos que quedan.



**Gráfica N°38**

- **Análisis Gráfica N°38:** La mayoría de los empleados tiene una percepción errónea con quien hace la actualización del sistema de facturación ya que no existe un área de sistemas creado al interior de la empresa. Es por eso que ellos no saben a ciencia cierta quien desempeña dicha función.

## 5.5 PROPUESTA DE IMPLEMENTACION.

A continuación se presenta la propuesta definida por el autor de acuerdo a los datos recolectados y algunas percepciones del mismo, frente a los lineamientos a los que debe encaminarse la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE AGUACHICA E.S.P para brindar un mejor servicio a cada uno de sus usuarios y poder tener un mayor control a los gastos e ingresos que posee la empresa en

estos momentos. Para esto fue necesario desarrollar las siguientes tareas y actividades por parte de los funcionarios involucrados para esta labor. Se crearon grupos de trabajo los cuales daban opiniones y propuestas sobre las posibles directrices de la empresa, es decir, la misión, visión, estrategias, políticas, etc ya que la empresa no tenía claro el rumbo que debía seguir y mucho menos determinado por escrito en algún documento oficial, esta es la carta de navegación de la empresa.

Para esto fue necesario una reunión entre el GERENTE, EL JEFE DE LA DIVISION OPERATIVA, EL JEFE DE LA DIVISION COMERCIAL, EL JEFE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO y los miembros de la JUNTA DIRECTIVA de la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE AGUACHICA E.S.P., donde, acordaron la redacción de dicho documento y después la aprobación del mismo, la posterior publicación en cada una de las dependencias de la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE AGUACHICA E.S.P.

Para poder lograr los resultados que están plasmados en este documento, fue necesario realizar algunas actividades que no estaban dentro del mismo y fué a través de una encuesta que fué diseñada por el autor y con la aprobación de gerente de la Empresa de Servicios Públicos para que esta pudiera ser tenida en cuenta y contestada por los empleados involucrados en esta labor. Dicha encuesta fué tabulada y se mostrará los resultados a través de gráficas para una mejor comprensión de la misma. La encuesta consta de un total de veinte y ocho (28)

preguntas, las cuales cada una de esta tiene su respectiva gráfica. , estas gráficas fueron presentadas anteriormente cada una con su respectivo análisis.

En los **anexos** encontrarán también la implementación de un reglamento de trabajo, ya que la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE AGUACHICA E.S.P no poseía un reglamento de trabajo interno propio y por lo tanto su elaboración fue producto de esta investigación.

Los resultados de esto fue el siguiente documento:

#### **5.5.1 Quienes somos..?**

Somos una empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios que desea brindar a la comunidad aguachiquense un buen servicio en el suministro de Agua Potable, Tratamiento de Aguas Residuales y Saneamiento Básico; y así contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de nuestro municipio. Es por eso que la empresa se ha trazado la misión y visión para llevar acabo el buen manejo y sostenimiento de la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P.

#### **5.5.2 Misión**

Somos una organización autónoma, rentable, orientada a las distintas actividades industriales, comerciales y de servicios en los sectores de **Aqua**

### **Potable, Tratamiento de Aguas Residuales y Saneamiento Básico.**

Nuestro propósito es lograr la satisfacción de las necesidades de los clientes y de la comunidad, contribuyendo al mejoramiento de sus condiciones de vida, con niveles óptimos de calidad, precios y oportunidad, cumpliendo con sus responsabilidades sociales, de protección del medio ambiente, desarrollo de las regiones donde actúa y apoyo al crecimiento personal y profesional de nuestros trabajadores.

#### **5.5.3 Visión**

Ser en los próximos cinco (5) años en el contexto regional, la empresa con mayor cobertura y mejor calidad de servicios públicos, **Aqua Potable, Tratamiento de Aguas Residuales y Saneamiento Básico.** Que sea reconocida por su contribución al desarrollo del **Municipio de Aguachica** y de aquellas regiones donde actúe, por su liderazgo, excelencia y cumplimiento en las distintas actividades industriales, comerciales y de servicio en los respectivos sectores y que su objeto contribuya al desarrollo socioeconómico sostenible en las regiones donde tenga presencia.

#### **5.5.4 Estrategias**

Las estrategias de control que debe seguir la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE AGUACHICA E.S.P. son aquellas que se encuentran contempladas en el MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO PARA

EL ESTADO COLOMBIANO (MECI 1000:2005), el cual tiene los lineamientos que se deben seguir, los componentes de direccionamiento estratégico, planes y programas, etc. Si se lleva una minuciosa implementación de este documento que fue publicado por el DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PUBLICA en conjunto con el gobierno de los ESTADOS UNIDOS, se podrá identificar y analizar de forma clara los riesgos que posee en este momento la EMPRESA y con la identificación de estos riesgos poder tomar decisiones para las actividades de control que se llevaran a cabo, para los controles, los procedimientos que deben seguir en cada uno de los casos y poder implementar los indicadores necesarios para que podamos realizar un seguimiento en implementar la mejora continua en la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE AGUACHICA E.S.P. y así poder crear componentes de autoevaluación de control institucional y de gestión. Después de haber realizado todas estas tareas durante un periodo conveniente una evaluación al sistema de control interno que tiene actualmente la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE AGUACHICA E.S.P., para así poder generar mecanismos y componentes para los planes de mejoramiento continuo tanto institucional como operacional de procesos y por su puesto individual.

### **5.5.5 Métodos de evaluación**

Los métodos de evaluación que debe seguir la oficina de control interno, deben ser aquellos que se encuentran contemplados en el **MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO PARA EL ESTADO COLOMBIANO (MECI1000:2005)** y aquellos mecanismos que el funcionario o quien haga sus veces crea conveniente que se deban hacer, siempre y cuando lleven a dar cumplimiento con un objetivo o meta que la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE AGUACHICA E.S.P. tenga por realizar y dicha herramienta debe contener algún indicador que muestre de forma tangible el resultado para brindar la percepción adecuada en un informe respectivo por parte de la oficina de control interno a la gerencia de la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE AGUACHICA E.S.P.

Siguiendo con las directrices del modelo estándar de control interno MECI 1000:2005 fueron diseñados los siguientes formatos y un instructivo para el llenado de los mismos, especificando el modo de llenado y la información que se requiere. A continuación se dará conocer lo plasmado y aprobado por la gerencia junto con la oficina de control interno.

Siendo coherente con lo expuesto en este capítulo y consecuente con la teoría, a continuación se presenta los instructivos y formatos diseñados

para la evaluación del sistema de control interno de la empresa de servicios públicos de Aguachica E.S.P.

***Instructivo & Formatos  
para la Evaluación  
de S.C.I de la E.S.P***

## INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a la Ley 87 de 1993”, año tras año en la Entidad se evalúa el Sistema de Control Interno (SCI), en esta vigencia evaluaremos el SCI, de acuerdo a la nueva estructura del Sistema, establecida mediante el Decreto 1599 de 2005 “*Por el cual se adopta El Modelo Estándar de Control Interno para entidades del Estado Colombiano*” MECI 1000:2005. Esta labor se realiza, con el fin de determinar el grado de avance de nuestro SCI, detectar las debilidades del mismo y proponer los correctivos que permitan el mejoramiento continuo de nuestra gestión.

El objetivo fundamental del Control Interno es establecer las acciones, las políticas, los métodos, los procedimientos y mecanismos de prevención, control, evaluación y de mejoramiento continuo de la entidad pública que le permitan la autoprotección necesaria para garantizar una función transparente y eficiente en el cumplimiento de su misión y el cumplimiento de la Constitución, leyes y demás normas que la regulan.

Por ello, la responsabilidad del Control Interno recae en todos y cada uno de los funcionarios, independiente de su nivel jerárquico dentro de la Entidad, ejerciendo cada uno el **AUTOCONTROL**, el cual, consiste en la capacidad de evaluar nuestro propio trabajo, detectar las oportunidades de mejora y efectuar los correctivos sobre cada una de las actividades que desarrollamos en cumplimiento de nuestras funciones.

En la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P., la Evaluación al Sistema de Control Interno, se realizara a través del diligenciamiento de la metodología aquí presentada como **PRUEBA PILOTO**, la cual, fue elaborada por el autor de dicho trabajo y fue de gran aceptación por parte del gerente de la Empresa.

Los componentes que debe tener de ahora en adelante el Sistema de Control Interno de la Empresa de Servicios Públicos E.S.P. son:

### **Subsistema de Control Estratégico:**

- Ambiente de Control
- Direccionamiento Estratégico

- Administración del Riesgo

#### **Subsistema de Control de Gestión**

- Actividades de Control
- Componente de Información
- Componente de Comunicación Pública

#### **Subsistema de Control de Evaluación**

- Autoevaluación
- Evaluación independiente
- Planes de Mejoramiento

Una vez, recibida la información de todas las dependencias se consolida y analiza de acuerdo a los parámetros establecidos. La fase posterior a la Evaluación del Sistema de Control Interno, es el **Seguimiento** periódico a las acciones contempladas en el plan de mejoramiento establecido en cada dependencia.

Cabe resaltar, que la Administración está dando cumplimiento a los requerimientos plasmados en los Planes de Mejoramiento por los servidores de las dependencias, a través de los diferentes proyectos que se vienen desarrollando dentro del marco del Programa de Fortalecimiento de la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE AGUACHICA E.S.P.



## **INFORMACIÓN DE INTERÉS**

### **¿QUE INFORMACIÓN DEBEMOS DILIGENCIAR Y REMITIR A LA OFICINA DE CONTROL INTERNO (OCI)?**

El Mejorando consta de tres formularios, los cuales deben ser totalmente diligenciados. Estos son:

- **Formato ESP\_A1:** Corresponde a la Encuesta de Evaluación del SCI, la cual se encuentra desarrollada en tres Subsistemas de acuerdo al MECI 1000:2005.
- **Formato ESP\_A2:** Denominado Plan de Mejoramiento de la dependencia.
- **Formato ESP\_A3:** En el se deben relacionar los hallazgos, las fortalezas, debilidades y las recomendaciones a otras dependencias.



### **¿EN CUANTO TIEMPO SE DEBE DILIGENCIAR EL FORMATO?**

El diligenciamiento se puede efectuar en una jornada o en 1/2 jornadas durante dos días. La duración de la evaluación de cada proposición depende de las discusiones que surjan al interior del grupo respecto a cada una de ellas.



### **¿QUIENES DEBEN PARTICIPAR EN EL DILIGENCIAMIENTO DEL FORMATO?**

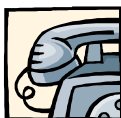
El Jefe de la dependencia y por lo menos el 50% de los demás funcionarios que la conforman. El Jefe de la dependencia también tiene la obligación de apoyar aquellas acciones encaminadas al mejoramiento de su dependencia y aprobará los informes a remitir a la Oficina de Control Interno.

En cada dependencia los compañeros deben elegir un funcionario responsable de organizar y monitorear las reuniones de Evaluación del Sistema de Control Interno, así como consolidar la información para presentar a la Oficina de Control Interno, los resultados de la metodología.



### **¿SE DILIGENCIA UN FORMATO POR PERSONA?**

No. Se debe diligenciar un formato por dependencia. Es decir, los empleados de cada una de las dependencias deben estar involucrados y así presentar sus opiniones frente a las preguntas que se están planteando.



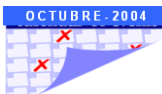
### **¿SI TENEMOS ALGUNA DUDA EN EL DILIGENCIAMIENTO DE LA METODOLOGIA A DONDE PODEMOS RECURRIR?**

A la Oficina de Control Interno. Allí cualquier funcionario podrá aclarar sus inquietudes al respecto y verificar el cumplimiento del programa de mejoramiento. Esta asesoría puede brindarse en forma presencial o telefónica.



### **¿A DONDE DEBEMOS ENVIAR LOS FORMULARIOS DILIGENCIADOS?**

A la Oficina de Control Interno de la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P.: Carrera 14 No. 10 – 47 Aguachica, Cesar.



### **¿CUANDO DEBEMOS REMITIR LOS FORMATOS DILIGENCIADOS?**

El o los formatos deben ser diligenciados y remitido antes del **XXXX-XX-XX**



### **¿POR CUAL MEDIO PODEMOS ENVIAR EL FORMATO UNA VEZ HAYA SIDO DILIGENCIADO?**

Las Guías de Autoevaluación del Mejorando totalmente diligenciadas pueden ser enviadas a la Oficina de Control Interno bien sea en medio magnético o impreso. También puede enviarse por correo electrónico a la dirección Formato [controlinterno@hotmail.com](mailto:controlinterno@hotmail.com) Cabe anotar que si la información se remite en disquete, o por correo electrónico, se deben hacer llegar las páginas 1 y 2 de la metodología de forma impresa y totalmente diligenciadas, en donde consten los nombres, cargos y firmas de los funcionarios que participaron en la evaluación del sistema de control interno.

En cualquiera de los casos, el Mejorando debe venir acompañado de un oficio remisario firmado por el jefe de la respectiva dependencia.

### **INSTRUCCIONES DE DILIGENCIAMIENTO**

**Paso 1:** En las hojas 1 y 2 se encuentra un formulario denominado “RELACIÓN DE FUNCIONARIOS QUE PARTICIPARON EN LA EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO”. Llene la información allí solicitada: nombre de la dependencia, la fecha en que se realiza la evaluación, el jefe de la misma, el coordinador de Control Interno elegido en la dependencia y el número total de los funcionarios. Registre también los participantes, especificando su cargo. Cada participante debe firmar en la casilla correspondiente.

**Paso 2:** Por cada SUBSISTEMA encontrará una **Guía**, que permite esbozar los temas a evaluar. **Léala detenidamente.**



**Paso 3:** Adjunto a cada **Guía** encontrará el formato **ESP\_A1(Autoevaluación de las Guías)**, el cual contiene una serie de proposiciones (frases que describen el deber ser sobre un aspecto de la gestión dentro de la ESP. Estas permiten valorar la estructura del Sistema de Control Interno en cada uno de sus **Subsistemas; Control Estratégico, Control de Gestión, Control de evaluación y cada uno de los componentes y elementos que los conforman: (MECI 1000:2005).**

- Ambiente de Control
- Direccionamiento Estratégico
- Administración del Riesgo
- Actividades de Control
- Componente de Información
- Componente de Comunicación Pública
- Autoevaluación
- Evaluación independiente
- Planes de Mejoramiento

**Paso 4:** Lea cada proposición, analícela y acuédela en grupo. Por consenso general entre los asistentes a la evaluación del Sistema de Control Interno, determine el nivel de

cumplimiento de lo expresado en la proposición aplicado al interior de su dependencia en el periodo objeto de evaluación. Al frente de cada frase o proposición, marque con una equis “X” la calificación al nivel de cumplimiento de cada expresión dentro del rango del 1 al 5, teniendo en cuenta la siguiente escala:

INTERPRETACION DE LOS NIVELES DE CUMPLIMIENTO		
Valores Asignados	Nivel de Cumplimiento	Descripción
5	Muy Alto	Máximo Cumplimiento
4	Alto	Cumplimiento Satisfactorio
3	Medio	Cumplimiento Parcial
2	Bajo	Mínimo Cumplimiento
1	Ninguna	Cumplimiento Nulo

- ✓ **Nota:** Por favor, marque únicamente una de las cinco categorías, ya que, una de ellas debe representar la situación real de su dependencia.

Totalice por columna las calificaciones asignadas a cada componente

Ejemplo:

Fase 1: AMBIENTE DE CONTROL						
Código	Componentes	5	4	3	2	1
<b>1.1 Principios y Valores</b>						
1.1.1	Los directivos facilitan la generación de espacios para que los funcionarios participen en la interiorización de los principios y valores institucionales.	X				
1.1.2	El ambiente organizacional facilita y fortalece la interiorización de los principios y valores.	X				
1.1.3	Los principios y valores institucionales han sido difundidos a través de los diferentes medios de comunicación de la Entidad.			X		
1.1.4	Los principios y valores establecidos en la Entidad, se manifiestan en el ambiente organizacional					X
<b>Desarrollo del Sistema de Control Interno en Principios y Valores</b>		<b>10</b>		<b>3</b>		<b>1</b>

**Paso 5:** Diligencie el formulario **ESP\_A2 (Plan de Mejoramiento)**, teniendo en cuenta las proposiciones con niveles de cumplimiento **1, 2 y 3**. Escriba su valoración y determine las actividades o acciones concretas que permitan superar esta debilidad, asignen funcionarios responsables de ejecutar la actividad y fechas de cumplimiento reales.

Las acciones de este plan de mejoramiento del SCI, se deben incluir dentro del Plan Operativo Anual que la dependencia elabore para el año inmediatamente siguiente, como Programa denominado Fortalecimiento del Sistema de Control Interno.

En la parte sombreada del formulario, se debe realizar el seguimiento periódico al cumplimiento de lo propuesto, el cual, debe hacerse periódicamente por parte del funcionario asignado como Coordinador de Control Interno en la dependencia y remitirlo a

la Oficina de Control Interno - OCI, cuando esta lo solicite. La OCI se reserva el derecho de la revisión en campo de las evaluaciones efectuadas.

**Ejemplo:**

DEPENDENCIA		OFICINA DE CONTROL INTERNO				
FECHA		28/08/2004				
COD	VAL	ACCIONES	RESPONSABLES	FECHA DE CUMPLIMIENTO	FECHA DE SEGUIMIENTO	VAL
1.1.3	3	Solicitar los boletines de prensa donde se publicaron los principios y valores de la entidad	Pedro Pérez - Funcionario de la Oficina de Control Interno	15/11/2004		
1.1.4	1	Coordinar reunión con funcionarios de la dependencia con el fin de dar a conocer y analizar el código de ética.	Juan Valdéz - Funcionario de la Oficina de Control Interno	30/11/2004		

**Ejemplo Diligenciamiento del Seguimiento:**

DEPENDENCIA		OFICINA DE CONTROL INTERNO				
FECHA		10/12/2004				
COD	VAL	ACCIONES	RESPONSABLES	FECHA DE CUMPLIMIENTO	FECHA DE SEGUIMIENTO	VAL
1.1.3	3	Solicitar los boletines de prensa donde se publicaron los principios y valores de la entidad	Pedro Pérez - Funcionario de la Oficina de Control Interno	15/11/2004	10/12/2004	5
1.1.4	1	Coordinar reunión con funcionarios de la dependencia con el fin de dar a conocer y analizar el código de ética.	Juan Valdéz - Funcionario de la Oficina de Control Interno	30/11/2004	10/12/2004	5

**Paso 6:** Diligencie el formulario **ESP\_A3** con la siguiente información:

➤ **Recomendaciones a otras Dependencias:**

Son aquellas situaciones que afectan el adecuado funcionamiento de la dependencia que no pueden ser superadas por la misma por ser competencia y responsabilidad de otra. Se plasman las sugerencias de mejoramiento a las demás dependencias que participan en el mismo proceso.

➤ **Hallazgos:**

Son los aspectos al **interior** de la dependencia que afectan su gestión (positiva o negativamente), y que no están contemplados en esta metodología de evaluación.

➤ **Fortalezas:**

Las que considera la dependencia dentro su gestión y del adecuado desarrollo del Sistema de Control Interno.

➤ **Debilidades:**

Las que considera la dependencia dentro su gestión y del adecuado desarrollo del Sistema de Control Interno.

Ejemplo de Recomendaciones a otras dependencias:

DEPENDENCIA	OFICINA DE CONTROL INTERNO	
FECHA	22/08/2004	
<b>RECOMENDACIONES A OTRAS DEPENDENCIAS</b>		
<b>DEPENDENCIA A LA QUE SE EFECTUA LA RECOMENDACIÓN</b>	<b>RECOMENDACION</b>	
Instituto de Estudios del Ministerio Público	Realizar periódicamente los cursos de inducción y reinducción.	
Oficina de Sistemas	Dotar de equipos de computo a la dependencia.	
<b>HALLAZGOS</b>		
Existe un faltante de los inventarios de dependencia.		
<b>FORTALEZAS</b>		
Se posee un grupo interdisciplinario de funcionarios para el buen desarrollo de las actividades de la dependencia.		
<b>DEBILIDADES</b>		
No se cuenta con red de computo.		

**ABREVIATURAS:**

SCI: Sistema de Control Interno  
 OCI: Oficina de Control Interno



## GUÍA No. 1

### SUBSISTEMA DE CONTROL ESTRATÉGICO

Es la estructuración de componentes de control que al interrelacionarse entre sí, permiten el Control al cumplimiento de la orientación estratégica y organizacional de la Entidad. Establece las bases necesarias para que el control sea una práctica cotidiana y corriente; permite controlar la planificación y su acción, hacia la consecución de objetivos en forma eficiente y eficaz, con un claro sentido de cumplimiento a la finalidad social del Estado.

#### ➤ **COMPONENTE AMBIENTE DE CONTROL**

Es la base sobre la cual descansa el Sistema de Control Interno, al proporcionar las condiciones físicas, sociales o culturales requeridas para caracterizar la manera de asumir el Control Interno por parte de los servidores públicos. Es el establecimiento de un entorno que estimula e influye la actividad de los funcionarios respecto al control de sus actividades, representa las pautas de comportamiento y de operar en la entidad, por parte de los funcionarios y de la alta dirección que facilitan el logro de objetivos.

#### **Precisión sobre los elementos evaluados.**

##### ▪ **Acuerdos, Compromisos o Protocolos Éticos (Principios y valores):**

Es el elemento de Control que define el estándar de conducta en la Entidad. Establece las declaraciones explícitas que en relación con las conductas de los servidores públicos son necesarias para la consecución de los objetivos de la Entidad, manteniendo la coherencia de la gestión pública con los fines consagrados en la Constitución y la ley. Al complementarse los mandatos de ley con el sentimiento ético, se hace posible el surgimiento de los principios y valores como un referente eficaz para garantizar el cabal cumplimiento de los objetivos misionales de la Entidad y de las funciones de cada uno de los servidores de la Procuraduría General de la Nación.

##### ▪ **Desarrollo del Talento Humano:**

Los funcionarios en su quehacer practican el autocontrol en sus actividades autónomamente, cuentan con un proceso formativo de bases conceptuales sobre el significado y la importancia del Control Interno, están convencidos de que es la manera que conlleva al éxito de la gestión institucional.

##### ▪ **Estilo de Dirección (Compromiso y respaldo de la alta dirección):**

El equipo directivo se encuentra convencido de la importancia de la implantación y desarrollo del SCI en la entidad, apoya las actividades tendientes a fortalecer el

Sistema y lidera la aplicación de las recomendaciones que redunden al mejoramiento del Sistema.

## ➤ **COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

Es la conformación organizacional de elementos de Control que al interrelacionarse, establecen el marco de referencia que orienta a la Entidad, hacia el cumplimiento de su misión, al alcance de su visión y la conduce al cumplimiento de sus objetivos globales.

Define la ruta organizacional que deberá seguir la Entidad para el logro de sus objetivos misionales; requiere de revisión periódica para ajustarla a los cambios del entorno, encauzando su operación bajo los parámetros de calidad, eficiencia y eficacia requeridos por los diferentes grupos de interés, así como los parámetros de Control y Evaluación a regir en la Entidad.

### **Precisión sobre los elementos evaluados.**

#### ▪ **Planes y Programas:**

Elemento de Control que permite modelar la proyección de la Entidad, a corto, mediano y largo plazo e impulsar y guiar sus actividades hacia las metas los resultados previstos, materializando las estrategias establecidas para dar cumplimiento a su misión, visión y objetivos institucionales esperados en un período de tiempo determinado, asegurando adicionalmente los recursos necesarios para el logro de los fines de la Entidad.

#### ▪ **Modelo de Operación:**

Elemento de Control que permite conformar el estándar organizacional que soporta la operación de la Entidad, armonizando con visión sistémica la función, misión y visión institucional con los componentes corporativos que la conforman. El Modelo de Operación, facilita la definición de una estructura organizacional eficiente, que permita coordinar y mantener bajo control cada uno de los maprocesos y procesos, a fin de obtener de ellos resultados que satisfagan las expectativas de la ciudadanía y de los Grupos de interés.

#### ▪ **Estructura Organizacional:**

Elemento de Control que configura integral y articuladamente los cargos, las funciones, las relaciones y los niveles de responsabilidad y autoridad que permiten dirigir y ejecutar los procesos y actividades definidas por la Entidad, de conformidad con su función Constitucional y legal. Debe ser coherente con la misión tener la flexibilidad necesaria para que se adapte a las exigencias y necesidades particulares a las que se ve expuesta.

## ➤ **COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO**

Es la conformación de elementos de Control que al interrelacionarse permiten a la Entidad estudiar y evaluar aquellos eventos, que pueden afectar o impedir el cumplimiento de sus objetivos misionales y sociales, habilitándola para emprender las acciones necesarias de protección y aseguramiento contra los efectos ocasionados por la ocurrencia de estos eventos.

**Precisión sobre los elementos evaluados.**

▪ **Contexto Estratégico:**

Elemento de Control que permite establecer el lineamiento estratégico que orienta las decisiones de la Entidad, frente a los riesgos que puedan afectar el cumplimiento de sus objetivos producto de la observación, distinción y análisis del conjunto de circunstancias que pueden generar eventos de riesgo. Definir el contexto estratégico controla el primer nivel de exposición al riesgo.

▪ **Identificación de Riesgos:**

Elemento de Control que posibilita conocer los eventos potenciales que ponen en peligro el logro de su función constitucional y legal, el cumplimiento de su misión y objetivos, permitiendo establecer los agentes generadores, las causas y los efectos originados por su ocurrencia.

▪ **Análisis de Riesgos:**

Permite establecer la probabilidad de ocurrencia de los riesgos y el impacto de sus consecuencias, calificándolos y evaluándolos, a fin de determinar la capacidad de la entidad para su aceptación o manejo.

▪ **Valoración del Riesgo:**

Elemento de Control que permite determinar el nivel o grado de exposición de la Entidad a los impactos del riesgo, permitiendo estimar las prioridades para su tratamiento.

▪ **Políticas de Administración de Riesgos:**

Elemento de Control que permite estructurar los criterios orientadores en la toma de decisiones respecto al tratamiento de los riesgos, y sus efectos al interior de la Entidad. Establece las guías de acción necesarias para coordinar y administrar los eventos que pueden inhibir el logro de los objetivos de la Entidad, capacitándolos y habilitándolos para ello.

## AUTOEVALUACIÓN GUÍA No.1

<b>SUBSISTEMA DE CONTROL ESTRATEGICO</b>						
<b>1. COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL</b>						
<i>Código</i>	ELEMENTOS DE CONTROL	5	4	3	2	1
<b>1.1 PRINCIPIOS Y VALORES</b>						
1.1.1	Los directivos facilitan la generación de espacios para que los funcionarios participen en la interiorización de los principios y valores institucionales.					
1.1.2	Existe coherencia en el contenido de la Carta de Valores de la Entidad, con su función Constitucional, su misión y su visión.					
1.1.3	Los principios y valores institucionales han sido difundidos a través de los diferentes medios de comunicación de la Entidad.					
1.1.4	Los principios y valores establecidos en la Entidad, se manifiestan en el ambiente organizacional					
Desarrollo del Sistema de Control Interno en Principios y Valores						

<b>1.2 DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO</b>						
1.2.1	El autocontrol facilita los procesos de planeación, seguimiento y evaluación de la gestión de su Dependencia.					
1.2.2	Los funcionarios comparten el criterio que el control interno contribuye al cabal cumplimiento de sus funciones.					
1.2.3	Los programas de capacitación que se desarrollan, tienen relación con los objetivos y funciones misionales de la Entidad.					
1.2.4	Existen en la Entidad políticas orientadas al proceso de selección, inducción, reinducción, formación, capacitación, compensación y evaluación de los funcionarios.					
Desarrollo del Sistema de Control Interno en Desarrollo del Talento Humano:						

<b>1.3 ESTILO DE DIRECCIÓN (COMPROMISO Y RESPALDO DEL NIVEL DIRECTIVO)</b>						
1.3.1	El Representante legal de la entidad está comprometido con el desarrollo, funcionamiento y mejoramiento continuo del Sistema de Control Interno.					
1.3.2	El nivel directivo apoya las acciones tendientes al desarrollo y Evaluación del Sistema de Control Interno.					
1.3.3	Tanto jefes como funcionarios participan en las actividades que se realizan para el desarrollo y fortalecimiento del sistema de control interno.					
1.3.4	Se percibe y se asume el compromiso de la Alta Dirección con el Sistema de Control Interno.					
Desarrollo del Sistema de Control Interno en Compromiso y Respaldo del Nivel Directivo:						

Rangos de Calificación: 1. Ninguno    2. Bajo    3. Medio    4. Alto    5. Muy Alto

## AUTOEVALUACIÓN GUÍA No.1

SUBSISTEMA DE CONTROL ESTRATEGICO						
2. COMPONENTE: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO						
Código	ELEMENTOS DE CONTROL	5	4	3	2	1
<b>2.1 PLANES Y PROGRAMAS</b>						
2.1.1	La Entidad posee un Plan Estratégico adoptado mediante acto administrativo					
2.1.2	Existe coherencia entre el Plan Operativo Anual de la dependencia, con el Plan Estratégico Institucional.					
2.1.3	La gestión de su dependencia, se ve reflejada en el Plan Estratégico de la Entidad.					
2.1.4	Los servidores públicos conocen y manifiestan compromiso con los programas y proyectos del Plan Operativo Anual de la dependencia.					
Desarrollo del Sistema de Control Interno en Planes y Programas;						
<b>2.2 MODELO DE OPERACIÓN</b>						
2.2.1	En la Entidad tiene debidamente identificados los Macroprocesos y procesos de sus áreas misionales y de apoyo.					
2.2.2	Los Macroprocesos, procesos, subprocesos que se desarrollan en la Entidad, tienen coherencia con los propósitos consignados en el Mandato Constitucional.					
2.2.3	Los procesos y procedimientos están directamente relacionados con los objetivos Institucionales.					
2.2.4	Existe armonía entre el objetivo de los procesos y el conjunto de planes y programas que rigen en la Entidad.					
Desarrollo del Sistema de Control Interno en Modelo de Operación:						
<b>2.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL</b>						
2.3.1	La estructura organizacional permite atender los cambios internos y externos que se presentan.					
2.3.2	La estructura organizacional facilita el cumplimiento de la función y los objetivos contenidos en los planes y programas de la Entidad.					
2.3.3	La Entidad cuenta con Manual de requisitos para el ejercicio de los cargos.					
2.3.4	Se percibe y se asume el compromiso de la Alta Dirección para la adaptabilidad de la estructura organizacional a los cambios y requerimientos del entorno.					
Desarrollo del Sistema de Control Interno en Estructura Organizacional:						

Rangos de Calificación: 1. Ninguno    2. Bajo    3. Medio    4. Alto    5. Muy Alto

## AUTOEVALUACIÓN GUÍA No.1

<b>SUBSISTEMA DE CONTROL ESTRATÉGICO</b>						
<b>3: COMPONENTE: ADMINISTRACION DEL RIESGO</b>						
Código	ELEMENTOS DE CONTROL	5	4	3	2	1
<b>3.1 CONTEXTO ESTRATÉGICO</b>						
3.1.1	La Entidad ha adoptado la metodología de Administración de Riesgos y ésta hace parte del Sistema de Control Interno.					
3.1.2	Los funcionarios identifican los riesgos asociados a los procesos o procedimientos que se desarrollan en la dependencia.					
3.1.3	En la dependencia se tienen identificados las fortalezas y debilidades en la definición de los Planes y programas que adelantan.					
3.1.4	Los funcionarios son conscientes de las posibles consecuencias que se pueden derivar por no saber administrar los riesgos.					
Desarrollo del Sistema de Control Interno en el Contexto Estratégico:						

<b>3.2 IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS</b>						
3.2.1	En la Entidad se ha aplicado la metodología de Identificación de Riesgos en los macroprocesos, procesos y actividades que conforman el Modelo de Operación.					
3.2.2	Se ha realizado una descripción de los riesgos que afectan los macroprocesos, procesos y actividades que conforman el Modelo de Operación de la Entidad.					
3.2.3	Existe una identificación precisa de los efectos de cada riesgo en los procesos que adelanta la dependencia.					
3.2.4	Los funcionarios son conocedores de la necesidad de adoptar un plan de manejo de riesgos en la entidad.					
Desarrollo del Sistema de Control Interno en Identificación de Riesgos:						

<b>3.3 ANÁLISIS DE RIESGO</b>						
3.3.1	En la dependencia se hace seguimiento al plan de manejo de riesgos y se aplican los correctivos.					
3.3.2	La alta dirección a través de los diferentes mecanismos establece medidas que mitigan los riesgos en la Entidad.					
3.3.3	Los funcionarios cumplen con el deber de evaluar los riesgos y proponen las acciones de mejoramiento para disminuirlos.					
3.3.4	Se realiza seguimiento a la efectividad de los controles existentes para evitar los riesgos.					
Desarrollo del Sistema de Control Interno en análisis del Riesgo:						

Rangos de Calificación: 1. Ninguno    2. Bajo    3. Medio    4. Alto    5. Muy Alto

3.4 POLÍTICAS DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS					
3.4.1	Existe coherencia entre las políticas de Administración de Riesgos con los lineamientos normativos que rigen la Entidad.				
3.4.2	La Entidad tiene definido un plan para el manejo de los riesgos.				
3.4.3	La dependencia conoce su plan de manejo del riesgo y efectúa una revisión periódica.				
3.4.4	Los funcionarios son conocedores de la necesidad de adoptar un plan de manejo de riesgos en la entidad.				
Desarrollo del Sistema de Control Interno en Políticas de Administración de Riesgos:					

Rangos de Calificación: 1. Ninguno    2. Bajo    3. Medio    4. Alto    5. Muy Alto

## GUÍA No.2

### **SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN**

Es la estructuración de Componentes de Control que al interrelacionarse entre sí, bajo la acción de los niveles de autoridad y/o responsabilidad correspondientes, aseguran el control a la gestión de las operaciones de la Entidad, orientándola a la consecución de los resultados necesarios al cumplimiento de sus objetivos institucionales de conformidad con lo establecido por la Constitución, la ley, sus reglamentos y las reglas propias de autorregulación de la organización.

#### ➤ **COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL**

Constituye el conjunto de elementos que al articularse e interrelacionarse, garantizan el Control a la ejecución de la función, planes y programas de la entidad, haciendo efectivas las acciones necesarias al manejo de riesgos y orientando la operación hacia la consecución de sus resultados, metas y objetivos.

Las ACTIVIDADES DE CONTROL constituyen el Componente que permite ejercer control sobre toda la operación de la entidad, ocurre en todos los procesos, interviene todas las funciones y compromete todos los niveles de responsabilidad.

#### **Precisión sobre los elementos evaluados.**

- **Políticas de Operación:**

Elemento de Control que establece las guías de acción que permiten la implementación de las estrategias, definiendo los límites y parámetros necesarios para ejecutar los procesos y actividades en cumplimiento de la función, los planes, los programas y proyectos previamente definidos. Las Políticas de Operación, establecen así mismo las acciones y mecanismos asociados a los procesos que permite prever los riesgos, que pueden inhibir el cumplimiento de las metas y sus resultados; definen los parámetros de medición del desempeño de los procesos y de los servidores que tienen bajo su responsabilidad la ejecución.

- **Procedimientos:**

Es el conjunto de especificaciones, relaciones y ordenamiento de las tareas requeridas para cumplir con las actividades de un proceso, controlando las acciones que requiere la operación de la entidad. Establece los métodos para realizar las tareas, la definición de los perfiles de los cargos necesarios a su realización, la asignación de responsabilidad y autoridad en la ejecución de las actividades.

- **Controles:**

Constituyen acciones o mecanismos definidos para prevenir o reducir el impacto de los eventos que ponen en riesgo, la adecuada ejecución de las actividades y tareas requeridas para el logro de objetivos de los procesos de una entidad pública. Los CONTROLES se establecen en las actividades, con el fin de involucrar las acciones

conducentes a reducir los riesgos. Estos deben ser suficientes, comprensibles, eficaces, económicos y oportunos.

- **Indicadores:**

Constituyen instrumentos de Control de orden gerencial, necesarios para la evaluación de gestión de la Entidad. Reflejan el comportamiento de las variables que representan el estado actual o la tendencia de los procesos, proyectos, programas y planes; hacen parte de los sistemas de información y facilitan la toma de decisiones.

- **Manual de Operación:**

Se establece como el Elemento de Control materializado en una normativa que contiene y regula la forma de llevar a cabo las operaciones de la Entidad, convirtiéndose en una guía de uso individual y colectivo que permite el conocimiento de la forma como se ejecuta o desarrolla su función administrativa, todo bajo un lenguaje común a los servidores públicos.

➤ **COMPONENTE DE INFORMACIÓN**

Es el conjunto de datos que al ser ordenados y procesados adquiere significado para el grupo de interés de la entidad al que va dirigido; reduce la incertidumbre y aumenta el conocimiento con respecto a eventos internos y externos que se suceden en la organización, constituyéndose en un Componente de Control necesario para su administración. Sustenta la toma de decisiones, vincula la entidad con su entorno y permite la ejecución de las operaciones internas; adicionalmente hace parte fundamental de la operación de la entidad, al convertirse en insumo para la ejecución de los procesos y a su vez en producto de los mismos.

**Precisión sobre los elementos evaluados.**

- **Información Primaria:**

Es el conjunto de datos provenientes de fuentes externas que se procesan al interior de la entidad, circunscribiéndose a dos entornos diferentes, el entorno inmediato es decir las circunstancias con las 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; y 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:**

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.

- **Sistemas de Información:**

Conjunto de recursos humanos y tecnológicos utilizados para la producción de información, orientada a soportar la toma de decisiones en cada nivel de la entidad. Los SISTEMAS DE INFORMACIÓN se ocupan del tratamiento de la información en forma oportuna, eficaz y eficiente mediante el uso de los recursos necesarios para la captura, entrada, depuración, integración, procesamiento, comparación, análisis, almacenamiento y difusión de datos.

➤ **COMPONENTE COMUNICACIÓN PÚBLICA**

Es el Componente del Control que apoya la construcción de visión compartida, y el perfeccionamiento del entramado de relaciones humanas de la entidad pública con sus grupos de interés internos y externos, es decir la interacción entre las personas y la realidad organizacional con el propósito de lograr que mensajes, datos, ideas y actitudes que apoyen el acercamiento de la entidad a los públicos que atiende y estos a su vez, faciliten el cumplimiento de sus objetivos institucionales y sociales.

**Precisión sobre los elementos evaluados.**

- **Comunicación Organizacional:**

Es el elemento de Control que orienta la difusión de políticas y la información generada al interior de la entidad pública para una clara identificación de los objetivos, las estrategias, los planes, los programas y los proyectos hacia los cuales se enfoca el accionar de la entidad; debe convocar a los servidores públicos entorno a una imagen corporativa que comprenda una gestión ética, eficiente y eficaz que proyecte su compromiso con la rectitud y la transparencia, como gestores y ejecutores de lo público.

Se constituye por el conjunto de instrumentos y mecanismos que cohesiona y confiere identidad a las entidades del Estado, buscando que los servidores públicos se integren a un proyecto político y administrativo, con clara conciencia de su pertenencia y compromiso con los propósitos misionales definidos por cada administración.

- **Comunicación Informativa:**

Está constituida por la información amplia y transparente de la entidad pública hacia los diferentes grupos de interés externos, sobre los objetivos y los resultados comparativos

de su gestión. Contribuye a la Rendición de Cuentas ante los diferentes grupos de interés, a la Rendición de la Cuenta a los órganos encargados de la vigilancia Fiscal en el uso de los recursos públicos y a generar el respeto colectivo por lo público y lo institucional.

La Rendición de Cuentas, se refiere al derecho que tienen los diferentes grupos de interés a estar informados sobre la gestión de la entidad, y al deber de los servidores públicos de rendir cuentas.

- **Medios de Comunicación:**

Constituye el conjunto de mecanismos, métodos, recursos e instrumentos utilizados para garantizar la divulgación y circulación amplia y focalizada de la información y de su sentido, hacia los diferentes grupos de interés.

**AUTOEVALUACIÓN GUÍA No.2**

<b>SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTION (LO EVALUAREMOS POR CADA UNO DE SUS COMPONENTES)</b>						
<b>4. COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL</b>						
<b>Código</b>	<b>EVALUEMOS TODOS SUS COMPONENTES</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
4.1	Los procesos y procedimientos que desarrolla la dependencia se ejecutan de acuerdo al manual de procedimientos.					
4.2	Los procesos y procedimientos establecidos cuentan con puntos de control que faciliten mejores resultados.					
4.3	Los procesos y procedimientos cuentan con indicadores de gestión que permitan evaluar la gestión.					
4.4	Los indicadores de gestión diseñados son revisados periódicamente y adaptados a los cambios que se presentan en la Entidad.					
Desarrollo del Sistema de Control Interno en Actividades de Control						

<b>5. COMPONENTE DE INFORMACIÓN</b>						
5.1	La Entidad tiene definidas políticas para el manejo y suministro de la información.					
5.2	La Entidad cuenta con una dependencia responsable de recibir, manejar y dar respuestas a las quejas y reclamos formuladas por los usuarios o la comunidad.					
5.3	La información generada por su dependencia, es oportuna y confiable, de tal manera que le contribuye en la toma de decisiones.					
5.4	La Entidad cuenta con Sistemas de Información que garantizan la calidad, exactitud y oportunidad de la información,					
Desarrollo del Sistema de Control Interno en Información						

<b>6. COMPONENTE COMUNICACIÓN PÚBLICA</b>						
6.1	La Entidad informa sobre sus procesos de contratación, gestión misional y de apoyo, lo cual facilita la veeduría ciudadana.					
6.2	En la Entidad están definidos los responsables del suministro de información a los diferentes medios de comunicación externos.					
6.3	A través de la página web de la Entidad, se suministra información de interés general para la ciudadanía.					
6.4	Se percibe y se asume el compromiso de la Alta Dirección para la adaptabilidad de la estructura organizacional a los cambios y requerimientos del entorno.					
Desarrollo del Sistema de Control Interno en Comunicación Pública						

Rangos de Calificación: 1. Ninguno    2. Bajo    3. Medio    4. Alto    5. Muy Alto

## GUÍA No. 3

### **SUBSISTEMA DE CONTROL DE EVALUACIÓN**

Es la estructura de Componentes de Control que al interactuar entre sí, permiten valorar en forma permanente la efectividad del Control Interno; la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos y actividades de la entidad pública; el nivel de ejecución de los planes, programas, proyectos, procesos y actividades; evaluar los resultados, detectar desviaciones, establecer tendencias y generar recomendaciones para orientar las acciones de mejoramiento de la organización.

Se constituye por los mecanismos de evaluación y verificación, necesarios para determinar si el Sistema de Control Interno, es efectivo en la realización de su propósito de apoyar el cumplimiento de los objetivos de la entidad; si la operación se ejecuta en los términos de eficiencia, eficacia, economía y publicidad que se espera de la función pública de administrar el Estado, y si los objetivos de la entidad se cumplen en los términos establecidos en la Constitución, la ley y en su Planeación estratégica.

Se estructura bajo tres componentes:

#### ➤ **COMPONENTE AUTOEVALUACIÓN**

Comprende las acciones coordinadas de la Entidad que le permiten medir en primera instancia la efectividad del Control Interno, y en segundo lugar, los resultados de la gestión en tiempo real, con el fin de evaluar su capacidad para cumplir los objetivos previstos, y tomar las medidas correctivas que sean necesarias al cumplimiento de las metas y resultados de la Entidad.

Se constituye en un proceso estratégico mediante el cual una entidad pública evalúa y monitorea en forma integral, la existencia y la efectividad de los controles y el desempeño organizacional frente al cumplimiento de sus objetivos.

En el componente de **AUTOEVALUACIÓN** se evalúan los controles y se monitorea la operación de la entidad a través de la medición de los resultados generados. Se compone de dos elementos.

#### ▪ **AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL:**

Conjunto de mecanismos de verificación y evaluación, que le permiten a la entidad pública autodiagnosticar su situación de Control, al proveer la información necesaria para establecer si este funciona efectivamente, o si existen desviaciones en su operación, que afecten el objetivo para el cual fue creado. Determina la calidad y efectividad de los controles internos y permite emprender las acciones de mejoramiento requeridas.

#### ▪ **AUTOEVALUACIÓN DE GESTIÓN:**

Elemento de Control que basado en un conjunto de indicadores de gestión, diseñados en la Planeación Estratégica y en la Operación de la entidad pública, permite una visión clara e integral de su comportamiento, del cumplimiento de sus objetivos e

identifica desviaciones sobre las cuales se deben tomar correctivos. Permite evaluar periódicamente el comportamiento de las variables cuantitativas o cualitativas establecidas en los Indicadores, con el fin de observar la situación y las tendencias de cambio generadas en la entidad con respecto al logro de los objetivos y metas previstos, evaluar el desempeño de los servidores públicos, los riesgos que afectan las operaciones, la gestión, el impacto y la eficacia de los resultados entregados, en razón a los propósitos y funciones asignadas.

### ➤ **COMPONENTE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE**

Es el examen autónomo del Sistema de Control Interno y de las acciones llevadas a cabo por una entidad pública para dar cumplimiento a sus planes, programas, proyectos y cumplimiento de objetivos realiza una persona o área organizacional que no tiene bajo su responsabilidad la gestión de procesos en la entidad pública. Presenta como características la independencia, la neutralidad y la objetividad; debe corresponder a un plan y a un conjunto de programas que establezcan objetivos específicos de evaluación.

La independencia en la Evaluación, se predica del examen que sobre el Sistema de Control Interno y la gestión, realizan personas que no están directamente involucradas en la operación diaria y cotidiana de la entidad pública.

Se ejecuta a través de dos elementos: *La Evaluación Independiente del Sistema de Control Interno y la Auditoría Interna.*

#### ▪ **EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO:**

Es el Proceso de evaluación cuyo objetivo es emitir juicios fundados a partir de evidencias, sobre el grado de efectividad del Control Interno en la operación y cumplimiento de los objetivos de la entidad pública. La EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO en forma independiente a la administración de la entidad toma como base el cumplimiento de los objetivos, principios y fundamentos del Sistema de Control Interno la existencia de los diferentes Subsistemas, Componentes y elementos comprobando la efectividad de cada uno de ellos y en su interacción para apoyar el cumplimiento de los objetivos de la entidad pública.

La EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO genera recomendaciones al Nivel Directivo a fin de retroalimentar los procesos de AUTOEVALUACIÓN, de elaboración de PLANES DE MEJORAMIENTO y generar los insumos necesarios para llevar a cabo los procesos de AUDITORÍA INTERNA de la entidad pública.

#### ▪ **AUDITORÍA INTERNA:**

Constituye el mecanismo que permite llevar a cabo el examen sistemático, objetivo e independiente de los procesos, actividades, operaciones y resultados de una entidad pública por servidores o áreas de la entidad independientes a su ejecución, a fin de

determinar si los recursos se han utilizado con la debida consideración por su economía, eficiencia, eficacia y transparencia; si se han observado las normas internas y externas que les sean aplicables y si los mecanismos de Comunicación Pública son confiables, permiten revelar los aspectos más importantes de la gestión y los resultados obtenidos, satisfaciendo a los diferentes grupos de interés. Su objetivo es emitir juicios fundados a partir de evidencias sobre el grado de cumplimiento de los objetivos, los planes, los programas y los proyectos así como sobre irregularidades o errores presentados en la operación de la entidad, apoyando a la dirección en la toma de decisiones necesaria a corregir las desviaciones, sugiriendo las acciones de mejoramiento correspondientes.

### ➤ **COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO**

Son los Instrumentos que consolidan el conjunto de acciones requeridas para corregir las desviaciones encontradas en el Sistema de Control Interno, en el direccionamiento estratégico en la gestión y resultados de la Entidad.

Los PLANES DE MEJORAMIENTO consolidan las acciones de mejoramiento derivadas de la AUTOEVALUACIÓN, de las recomendaciones generadas por la EVALUACIÓN INDEPENDIENTE y de los hallazgos del Control Fiscal, como base para la realización de un programa de mejoramiento de la gestión administrativa de la entidad que permita el cumplimiento de los objetivos definidos, la aprobación por la autoridad competente, la asignación de los recursos necesarios para la realización de los planes, la definición del nivel responsable, el seguimiento a las acciones trazadas, la fijación de las fechas límites de implementación y la determinación de los indicadores de logro y seguimiento de las mejoras, con lo cual se establecen las especificaciones de satisfacción y confiabilidad.

La finalidad de los PLANES DE MEJORAMIENTO es desarrollar una cultura organizacional orientada al mejoramiento permanente de su función, efectuando las acciones correctivas en las Políticas y en los distintos procesos y procedimientos propios de la gestión pública de manera oportuna, a fin de garantizar el buen uso de los recursos públicos y una eficiente prestación del servicio que le ha sido encomendado.

Se estructura bajo tres (3) Elementos de Control:

- PLAN DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL
- PLANES DE MEJORAMIENTO FUNCIONAL
- PLANES DE MEJORAMIENTO INDIVIDUAL

#### ▪ **PLAN DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL:**

Constituye el Plan de orden corporativo que integra las acciones de mejoramiento que la entidad pública en su conjunto, debe adelantar para fortalecer su desempeño

institucional y cumplir con su función, misión y objetivos en los términos de la Constitución, la ley y los compromisos adquiridos con sus grupos de interés.

Su contenido debe contemplar el análisis de las variaciones presentadas entre las metas esperadas y los resultados encontrados, analizando para cada caso las causas y consecuencias que de ello se derivan; la definición de su objetivo, alcance, acciones a implementar y metas de logro en un periodo de tiempo determinado; la asignación de los responsables y de los recursos requeridos y las acciones de seguimiento necesarias para verificar su cumplimiento.

- **PLAN DE MEJORAMIENTO FUNCIONAL:**

Constituyen los planes administrativos que contienen las acciones de mejoramiento a nivel de los PROCESOS y de las áreas responsables dentro de la organización, que han de adelantarse para fortalecer su desempeño y funcionamiento en procura de los objetivos institucionales.

Para su diseño se requiere la definición de un programa de realización, la aprobación por parte del Comité de Coordinación de Control Interno, Comité de Auditoría o quien haga sus veces y del nivel directivo responsable, la asignación de los recursos necesarios para su ejecución, la implementación de las acciones, del seguimiento a los compromisos y la validación de la eficiencia y eficacia de las acciones emprendidas.

- **PLANES DE MEJORAMIENTO INDIVIDUAL:**

Definen las acciones de mejoramiento que dentro del Plan de Mejoramiento Funcional, debe ejecutar cada uno de los servidores públicos en un marco de tiempo y espacio definidos, mejorando las actividades y/ o tareas bajo su responsabilidad y propiciando con ello el mejoramiento de los procesos, los macro procesos y los resultados del área a la cual pertenecen. Su orientación específica es al mejoramiento del servicio público y su incidencia en el desempeño de los procesos y del área o dependencia a la cual se encuentran asignados.

Su diseño contempla los objetivos de mejoramiento definidos para cada uno de los servidores públicos, generados en los resultados obtenidos por la AUTOEVALUACIÓN, las recomendaciones de la AUDITORÍA INTERNA y del análisis de los indicadores de desempeño del Servidor Público. De estos objetivos se desprenden los compromisos de mejoramiento, los plazos de tiempo para desarrollarlos y los criterios para su evaluación.

**AUTOEVALUACIÓN GUÍA No.3**

<b>SUBSISTEMA DE CONTROL DE EVALUACIÓN</b>						
<b>7. COMPONENTE: AUTOEVALUACIÓN</b>						
<b>Código</b>	<b>Elementos de Control</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>7.1 AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL</b>						
7.1.1	La Entidad a implementado mecanismos o instrumentos de control que fortalecen la practica del autocontrol por parte de sus funcionarios.					
7.1.2	Los funcionarios proponen puntos de control para mejorar los resultados de su gestión.					
7.1.3	Los funcionarios de la dependencia reconocen y aceptan que el autocontrol es importante para el cumplimiento de sus funciones.					
7.1.4	La Dependencia evalúa la efectividad de los controles establecidos.					
<b>Desarrollo del Sistema de Control Interno en Autoevaluación de Control</b>						

<b>8. COMPONENTE: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>						
<b>Código</b>	<b>Elementos de Control</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>8.1</b>	<b>EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO</b>					
8.1.1	La Entidad tiene conformado el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno mediante acto administrativo.					
8.1.2	La Entidad evalúa en cada vigencia su Sistema de Control Interno, de acuerdo a los parámetros establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública.					
8.1.3	Los funcionarios reconocen la importancia de la Evaluación del Sistema de Control Interno para mejorar la gestión institucional.					
8.1.4	La Entidad ha implementado acciones para fortalecer el Sistema de Control Interno.					
<b>Desarrollo del Sistema de Control Interno en Evaluación del Sistema de Control Interno</b>						

Rangos de Calificación: 1. Ninguno    2. Bajo    3. Medio    4. Alto    5. Muy Alto

**AUTOEVALUACIÓN GUÍA No.3**

<b>SUBSISTEMA DE CONTROL DE EVALUACION</b>						
<b>8. COMPONENTE: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>						
<b>Código</b>	<b>Elementos de Control</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>8.2 AUDITORÍA INTERNA</b>						
8.2.1	La Entidad tiene una Oficina de Control Interno de Gestión, responsable de practicar la Auditoría Interna.					
8.2.2	Las actividades de auditoría interna realizadas por la Oficina de Control Interno contribuyen al mejoramiento de la gestión institucional.					
8.2.3	La Oficina de Control Interno presenta el informe de control de gestión al área auditada.					
8.2.4	Las recomendaciones efectuadas por la Oficina de Control Interno son tenidas en cuenta en su dependencia.					
Desarrollo del Sistema de Control Interno en Auditoría Interna						

<b>9. COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO</b>						
<b>9.1</b>	<b>PLAN DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
9.1.1	La Entidad tiene suscrito un Plan de Mejoramiento con los Entes de Control Fiscal.					
9.1.2	Existe coherencia entre los objetivos de la Entidad y el contenido del Plan de Mejoramiento Institucional.					
9.1.3	Si su dependencia hace parte del Plan de Mejoramiento Institucional, cumple oportunamente con los compromisos adquiridos dentro del mismo					
9.1.4	La Entidad realiza seguimiento al cumplimiento del Plan de Mejoramiento Institucional.					
Desarrollo del Sistema de Control Interno en Plan de Mejoramiento Institucional						
<b>9.2</b>	<b>PLAN DE MEJORAMIENTO FUNCIONAL</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
9.2.1	La Entidad ha desarrollado proyectos con el fin de optimizar sus procesos.					
9.2.2	Los funcionarios conocen los diferentes proyectos de mejora de procesos que tiene la Entidad.					
9.2.3	Los funcionarios consideran que la optimización de los procesos contribuye al mejoramiento del servicio público.					
9.2.4	El Plan de Mejoramiento Funcional, es revisado y evaluado periódicamente.					
Desarrollo del Sistema de Control Interno en Plan de Mejoramiento funcional						

Rangos de Calificación: 1. Ninguno    2. Bajo    3. Medio    4. Alto    5. Muy Alto





**RECOMENDACIONES DE LAS DEPENDENCIAS****FORMATO ESP\_A3**

<b>DEPENDENCIA</b>	
<b>FECHA</b>	
<b>RECOMENDACIONES A OTRAS DEPENDENCIAS</b>	
<b>DEPENDENCIA A LA QUE SE EFECTUA LA RECOMENDACIÓN</b>	<b>RECOMENDACION</b>
<b>HALLAZGOS</b>	
<b>FORTALEZAS</b>	
<b>DEBILIDADES</b>	

## 6. RECOMENDACIONES

Las recomendaciones que surgieron con la elaboración de dicho trabajo fue que tanto la JUNTA DIRECTIVA como la dirección de la empresa (GERENTE) deben tener ACTIVIDADES DE CONTROL que constituyen el Componente que permite ejercer control sobre toda la operación de la entidad, lo que ocurre en todos los procesos, ya que intervienen en todas las funciones y comprometer todos con niveles de responsabilidad.

Dejar que la oficina de CONTROL INTERNO implemente mecanismos y los formatos diseñados para que estos tenga un mejor impacto y así poder tomar decisiones ya que el control de una empresa constituye el conjunto de elementos que al articularse e interrelacionarse, garantizan el Control a la ejecución de la función, planes y programas de la entidad, haciendo efectivas las acciones necesarias al manejo de riesgos y orientando la operación hacia la consecución de sus resultados, metas y objetivos.

Establecer elementos de Control que permitan la implementación de las estrategias, definiendo los límites y parámetros necesarios para ejecutar los procesos y actividades en cumplimiento de la función, los planes, los programas y proyectos previamente definidos. Las Políticas de Operación, establecen así mismo las acciones y mecanismos asociados a los procesos que permite prever los riesgos, que pueden inhibir el cumplimiento de las metas y sus resultados;

definen los parámetros de medición del desempeño de los procesos y de los servidores que tienen bajo su responsabilidad la ejecución.

Diseñar una estructuración de Componentes de Control que al interrelacionarse entre sí, bajo la acción de los niveles de autoridad y/o responsabilidad correspondientes, aseguren el control a la gestión de las operaciones de la Empresa, orientándola a la consecución de los resultados necesarios al cumplimiento de sus objetivos institucionales de conformidad con lo establecido por la Constitución, la ley, sus reglamentos y las reglas propias de autorregulación de la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P.

Plantear la conformación de elementos de Control que al interrelacionarse permiten a la Entidad estudiar y evaluar aquellos eventos, que pueden afectar o impedir el cumplimiento de sus objetivos misionales y sociales, habilitándola para emprender las acciones necesarias de protección y aseguramiento contra los efectos ocasionados por la ocurrencia de estos eventos.

Deben desarrollar o elaborar formularios donde deben involucrar los tres(3) subsistemas de acuerdo al MECI 1000:2005.

Los cuales son:

- 1 Autoevaluación al sistema de control interno actual.
- 2 Plan de mejoramiento a la dependencia.
- 3 En él se deben relacionar los hallazgos, las fortalezas, debilidades y las recomendaciones a otras dependencias.

## **7. CONCLUSIONES**

Es indispensable para la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P. tener en cuenta las recomendaciones que están consignadas en este trabajo monográfico tal como se señaló anteriormente, también es necesario que las actividades de la oficina estén adecuadamente programadas. Así mismo, el proceso de evaluación debe estar precedido de una detallada planificación de actividades que garanticen la oportuna, efectiva y económica acción de la Oficina de Control Interno para lo cual deberá considerar muchos de los aspectos y de las recomendaciones que se encuentran aquí consignadas. Este trabajo les fue de gran ayuda al gerente de la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P. y al Jefe de Control Interno en la fecha en la que fue elaborado. Pues a través de él nos facilitó en gran medida muchas de las funciones y necesidades que la empresa tenía en ese momento.

Para el autor fue de gran satisfacción el poder contar con el grupo de trabajo que la empresa le suministró y con la colaboración de cada uno de sus funcionarios. También fue fácil y enriquecedor para cada uno de estos ya que en algún tiempo estuve como uno de los miembros activos de dicha empresa.

## 8. BIBLIOGRAFIA

**HARRINTONG James. Mejoramiento de los procesos de la empresa. Bogotá, 1993.**

*“En este libro se podrá consultar las formas adecuadas para poder obtener un mejoramiento en cada uno de los proceso de la empresa ya sea esta una empresa de servicios o manufacturera.”*

**IMAI Mahatma. Kaizen: Mejoramiento Continuo. Editorial CECSA, 1993.+**

*“En este escrito encontraremos algunos de los diferentes métodos para poder seguir mejorando día a día en cada uno de los procesos y dependencias de la empresa, contribuyendo así con el desarrollo institucional”*

**INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS. Manual para la elaboración de tesis de grado – Norma 1486 cuarta actualización. Bogotá: Icontec, 1999.**

*“Escrito necesario y con los lineamientos nacionales para la presentación de monografías, tesis, etc”*

**Luis Carlos Beltrán Pardo. "Material de Control interno". Modelos. Seminario de control interno y gestión. Universidad Nacional de Colombia.**

**[www.anticorruccion.gov.co](http://www.anticorruccion.gov.co)** *“Pagina web dedicada a la lucha contra la corrupción en nuestro país, esta ubicada en la dependencia vicepresidencial, han diseñado mecanismos para la lucha contra la corrupción en instituciones públicas y privadas”*

**[www.dafp.gov.co](http://www.dafp.gov.co)** *“Pagina web donde podemos consultar todo lo relacionado con los cargos públicos en nuestro país, sus reglamentaciones, también nos presta ayuda con preguntas relacionadas con la legislatura de las instituciones gubernamentales”*

**[www.esap.gov.co](http://www.esap.gov.co)** *“Pagina web de la escuela superior de administración pública y en donde la gran mayoría de los docentes y funcionarios de la parte administrativa han o fueron figuras públicas o han ocupado cargos públicos en nuestro país donde prestan asesoría relacionada con los cargos públicos en nuestro país, sus reglamentaciones e incógnitas relacionadas con la legislatura de las instituciones gubernamentales”*

**[www.gobiernoenlinea.gov.co](http://www.gobiernoenlinea.gov.co)** *“Pagina web donde podemos consultar todo lo relacionado con los cargos públicos en nuestro país, sus reglamentaciones, también nos presta ayuda en incógnitas y preguntas relacionadas con la legislatura de las instituciones gubernamentales”*

**[www.mindefensa.gov.co](http://www.mindefensa.gov.co)** *“Pagina web de uno de los despachos presidenciales que le prestan ayuda a los ciudadanos con todo lo relacionado en faltas penales y legales de los empleados públicos, poseen también mecanismos para los sistemas de control interno y desempeño del funcionario público”*

**[www.superservicios.gov.co](http://www.superservicios.gov.co)** *“Pagina web que regula las entidades de servicios públicos domiciliarios”*

## 9. ANEXOS

### 9.1 GLOSARIO DE TERMINOS

(\*) El glosario no se presenta en la forma regular (modo infinitivo del verbo). Cada acepción aparece con la palabra primitiva (sustantivo). Para mayor claridad y comprensión.

**ACTIVIDAD** Facultad de obrar. Conjunto de operaciones o tareas propias de una persona. Conjunto de tareas elementales que realiza un individuo o grupo de personas.

Figuras programáticas menores del sistema de planificación que identifican las partes del proyecto. Las actividades se diferencian unas a otras por su propia característica de trabajo. Estas conforman los elementos de un proyecto.

**ACTO** Hecho o acción.  
Poner en acción las operaciones que realiza una persona.

**ACTUACION ADMINISTRATIVA** Conjunto de decisiones y operaciones que emanan de las autoridades administrativas cuando se ocupan, mediante el ejercicio de su potestad de mando, de cumplir los cometidos estatales, prestar satisfactoriamente los servicios públicos y hacer efectivos los derechos e intereses legalmente reconocidos a los administrados.

**ADMINISTRACION** Correcta disposición de bienes y recursos para potencializar su desarrollo en la consecución de utilidad o ganancia.

Es el proceso de dirigir, definir estrategias, movilizar recursos humanos y materiales, implementar y hacer seguimiento de los diferentes procesos y aspectos de una organización, de manera sistemática y deliberada, con el fin de lograr los objetivos deseados.

ADMINISTRACION PUBLICA	Adecuada captación y ordenado manejo de los bienes, ingresos y rentas de la Nación, cuya diligencia permita garantizar el fiel cumplimiento de los fines del Estado y la felicidad de sus asociados.
AMENAZAS	Tendencias económicas, sociales, políticas, tecnológicas y competitivas, así como hechos que son potencialmente dañinos para la posición competitiva presente o futura de una organización.
ADMINISTRACION REACTIVA	Estilo administrativo en el cual los tomadores de decisiones responden a los problemas, en vez de anticiparse a ellos.
ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS	Estudio de la forma en que las organizaciones obtienen, desarrollan, evalúan, mantienen conservan el número y el tipo adecuado de trabajadores. Su objetivo es suministrar a las organizaciones una fuerza laboral efectiva.
ADQUISICION DE RECURSOS HUMANOS EXTERNOS	Función de personal que se descompone en el reclutamiento, la selección y la contratación de nuevos empleados. Generalmente, esta función corresponde a un Director específico en los grandes Departamentos de recursos humanos.
ALCANCE O EXTENSION	Relación que existe entre el número de partidas individuales examinadas y el número total de partidas sujetas a ser evaluadas.
AMBIGÜEDAD DE FUNCIONES	Incertidumbre respecto a las obligaciones y deberes del puesto que se desempeña.
ANALISIS DEL MERCADO DE TRABAJO	Estudio de las fuentes de provisión de recursos humanos para determinar la disponibilidad presente y futura de nuevos empleados.
APRENDIZAJE EXPERIMENTAL	Técnica en la que los participantes aprenden al experimentar durante el período de su capacitación Los problemas que enfrentarán en su puesto de trabajo.

ARTICULO	Cada una de las disposiciones numeradas de un tratado, ley, reglamento, acto administrativo o texto legal.
ASESORIAS	Proceso de discusión, con un empleado, de un problema que este último enfrenta, para ayudarlo a solucionarlo en forma óptima.
ASESORIA INTERNA	Organismo asesor de la administración en asuntos de control con independencia respecto a sus métodos y frente a las actividades e informes.
ASESORIA PROFESIONAL	Ayuda que proporcionan expertos para que cada empleado pueda encontrar curso profesional y los objetivos mas idóneos.
AUTOCONTROL	Proceso de compromiso y responsabilidad individual orientado a resultados institucionales, fundamentado en la disciplina y los principios morales del comportamiento humano.
AUTONOMIA	Control que se ejerce sobre labores propias.
AUTORIDAD	Poder legítimo. Crédito y fe que se otorga a una persona. Persona revestida de poder, mando o magistratura. Facultad para mandar y tomar decisiones de obligatorio cumplimiento.
CALIDAD	Es un principio para darle a la comunidad lo que por derecho espera. Se basa en el principio de que la calidad es la solución a un problema, lo que hace que mejore el desempeño de un sistema de personas y maquinas, y al mejorarla se disminuyen los desperdicios, los costos y se incrementa la productividad, llegando a un producto final de calidad con gran competitividad. La calidad comienza en el señalamiento de métodos y/o objetivos. Ajustar los requerimientos y especificaciones del producto o servicio que ofrece la empresa para que cumplan con las expectativas de los clientes. La calidad permanente sólo ocurre con un sistema en el cual la prevención es una norma básica de trabajo.

CAPACITACION	Desarrollo del proceso intelectual y de habilidades técnicas y operativas en alguna área del conocimiento.
CAUSAS CRITICAS	Son las causas que dan origen a los problemas que busca enfrentar a través de los programas, subprogramas o proyectos. Enfrentarlas soluciona substancialmente el problema identificado.
CELERIDAD	Agilidad y oportunidad para la ejecución de los actos públicos.
CLIENTE	Toda organización, entidad, comunidad o persona que requiera los servicios o productos de una organización, consumidor final que utiliza el servicio, benefactor.
CLIMA ORGANIZACIONAL	Grado en el que el entorno es favorable o desfavorable para las personas que integran la organización.
COMUNICACION	Transferencia de información comprendida de una a otra persona. Proceso por el cual se muestran unos resultados y son conocidos por otras personas, permitiendo compartir e intercambiar ideas y opiniones con el objeto de mejorar la ejecución de una actividad que sea juzgada y evaluada.
COMUNICACION ABIERTA	Situación en la que los integrantes de la organización se sienten libres para comunicar todos los mensajes relevantes.
CONTABILIDAD	Sistema de registro ordenado y sistemático de todas las transacciones de una entidad con el fin de estructurar y presentar estados financieros que muestren los resultados de un período y su estado económico en una fecha determinada.
CONTROL	Dispositivo con que se regula la acción de un mecanismo. Inspección, fiscalización, dominio, mando.

CONTROL CONTABLE	Proceso mediante el cual la administración asegura la incorporación de todos los registros de las operaciones financieras, la correcta cuantificación de los activos, pasivos y patrimonio y la confiabilidad de la información contable.
CONTROL DE CALIDAD	Grado de satisfacción de la comunidad por los bienes y servicios que se les prestan.
CONTROL DE GESTION	(Art. 12 Ley 42/93). Es el examen de la eficiencia y eficacia en las entidades de la administración de los recursos públicos, determinada mediante la evaluación de sus procesos administrativos, la utilización de indicadores de rentabilidad pública y desempeño y la identificación de la distribución del excedente que éstas producen, así como de los beneficiarios de su actividades.
CONTROL DE LEGALIDAD	(Art. 11 Ley 42/93). Es la comprobación que se hace de las operaciones financieras, administrativas, económicas y de otra índole de una entidad para establecer que se hayan realizado conforme a las normas que le son aplicables.
CONTROL DE RESULTADOS	(Art. 13 Ley 42/93). Es el examen que se realiza para establecer en que medida los sujetos de la vigilancia logran sus objetivos y cumplen los planes, programas y proyectos adoptados por la administración, en un período determinado.
CONTROL DEL ESTADO	(Art. 75 C.P.N.). Poder que tiene el Estado para controlar una actividad económica o de servicios.
CONTROL FINANCIERO	(Art. 10 Ley 42/93). Es el examen que se realiza, con base en las normas de auditoría de aceptación general, para establecer si los estados financieros de una entidad reflejan razonablemente el resultado de sus operaciones y los cambios en su situación financiera, comprobando que en la elaboración de los mismos y en las transacciones y operaciones que los originaron, se observaron y cumplieron las normas prescritas por las autoridades competentes y los principios de contabilidad universalmente aceptados o prescritos por el Contador General.

CONTROL FISCAL	(Art. 267 y 268 C.P.N. y Art. 4 Ley 42/93). Función Pública a cargo de la Contraloría para vigilar la Gestión fiscal de la administración y de los particulares o entidades que manejan fondos o bienes del Estado en todos sus ordenes y niveles. El control fiscal será de carácter posterior y selectivo. Se fundamenta en determinar la eficiencia, la economía, la eficacia, la equidad y la valoración de los costos ambientales
CONTROL INTERNO	<p>Para el caso, se toma la definición del sistema integrado, estipulado en el artículo primero de la Ley 87 de 1.993 y la Directiva Presidencial 01 de 1.997.</p> <p>(Art. 209, 268 y 269 C.P.N. Ley 87/93). La administración pública en todos sus órdenes tendrá un Control Interno. El Control Interno es responsabilidad de la administración la cual esta obligada a diseñarlo y aplicarlo. El Control Interno contempla métodos, sistemas, reglas y procedimientos según la naturaleza de las funciones de la entidad respectiva. Por lo tanto comprende planes conjuntos de métodos y medidas (manuales de Control Interno) cuyos objetivos son salvaguardar los bienes, garantizar la exactitud y veracidad de la información, promover la eficiencia de las operaciones y cumplir las políticas de la administración.</p>
CONTROL POLITICO	(Art. 114, 112 y 138 C.P.N.) Le corresponde al congreso ejercer control político sobre el gobierno y la administración, para determinar el cumplimiento de objetivos del gobierno.
CONTROL POSTERIOR	<p>(Art. 267 C.P.N.) Examinar las operaciones ejecutadas contra cuentas y documentos y registros comprobando aspectos numéricos - legales.</p> <p>Examen y evaluación constructiva y objetiva de las operaciones y actividades de la administración para detectar tareas críticas, dar recomendaciones y , si es el caso, iniciar juicios fiscales e investigaciones.</p> <p>Evaluar resultados, cumplimiento de objetivos, eficiencia, eficacia, economía, equidad, razonabilidad</p>

de estados e informes y efectividad del Control Interno.

Función Pública ejercida por la Contraloría General de la República, la cual vigila la gestión fiscal de la administración la cual vigila la gestión fiscal de la administración y de los particulares o entidades que manejan fondos o bienes de la Nación. Dicho control se ejerce en forma selectiva conforme a los procedimientos y principios que establezca la ley... de acuerdo con lo estipulado por el artículo 267 de la Constitución de 1.991

**CONTROL  
PRESUPUESTARIO**

Proceso mediante el cual la administración asegura la captación de recursos y su empleo eficaz y eficiente en procura de objetivos.

**CONTROL PREVIO**

Control fiscal ejercido por los organismos de control del Estado en la derogada constitución de 1.886. Examen anterior a la ejecución de una operación para comprobar aspectos numérico - legales.

**CONTROL SELECTIVO**

(Art. 267 C.P.N.) Lo ejercerán las contralorías basada en programas preestablecidos para mejorar los resultados del control mediante el muestreo técnico de la estadística.

**CONTROLES DISUASIVOS**

Son medidas encaminadas a desanimar a las personas, para que lleven a cabo acciones que podrían transformarse en amenazas para la operación. Por ejemplo, mensajes de no utilización de elementos inflamables dentro de las áreas de cómputo.

**CONTROLES  
PREVENTIVOS**

Medidas encaminadas a evitar la materialización de amenazas. Generalmente están ubicados de tal forma que entran a operar cuando los controles disuasivos no han funcionado. Por ejemplo, medidas de control de acceso a las áreas donde se manejan los papeles valores o archivos valiosos de la entidad.

**CONTROLES DETECTIVOS**

Están orientados a detectar la presencia de amenazas o riesgos. Están asociados a los recursos, objetivos o metas.

COSTOS AMBIENTALES	Cuantificación económica del impacto por el uso o deterioro de los recursos naturales y el ambiente; y la evaluación de la forma como se cumple la gestión de protección, conservación, uso y explotación de los mismos.
COSTOS PSICOLOGICOS	Factores de tensión y ansiedad que pueden afectar a una persona durante un período de cambio.
CUENTA	(Art. 155 Ley 42/93). Para efecto de la presente ley se entiende por cuenta el informe acompañado por los documentos que soportan legal, técnica, financiera y contablemente las operaciones realizadas por los responsables del erario.
CUESTIONARIOS	Conjunto de preguntas que guardan concordancia con los mecanismos de Control Interno y buscan establecer el grado de cumplimiento.
CUESTIONARIOS DE ANALISIS DE PUESTOS	Forma estandarizada, preparada con anterioridad, orientada a la obtención de información específica sobre puestos.
CULTURA	Es el conjunto de presunciones básicas que desarrolla un grupo dado, a medida que va aprendiendo a enfrentarse con sus problemas de adaptación externa e integración interna, y que han ejercido la suficiente influencia como para que puedan considerarse válidas y en consecuencia puedan enseñarse a los nuevos miembros de una organización, como el modo correcto de percibir, pensar, sentir y actuar y que estos puedan reforzarlos.
DELEGACION DE AUTORIDAD	El proceso de conferir a varias personas la responsabilidad de varias funciones. Requiere que el dirigente asigne deberes, garantice autoridad, cree un sentido de responsabilidad y pida informes.
DESARROLLO	Actividades que preparan a un empleado para ejercer responsabilidades en el futuro.
DESARROLLO ORGANIZACIONAL	Estrategia que utiliza procesos de grupo para centrarse en la totalidad de la organización a fin

	de producir cambios planeados.
DESARROLLO PROFESIONAL	Suma de experiencias, acciones propias y oportunidades del individuo para lograr sus objetivos profesionales.
DESCRIPCION DEL PUESTO	Especificación por escrito que incluye los deberes laborales y otros aspectos de un puesto determinado.
DESCRIPCION REALISTA Y ANTICIPADA DEL PUESTO	Técnica que permite al solicitante ver el tipo de trabajo y equipo y las condiciones laborales que integran el puesto antes de que concrete la decisión de integrar al solicitante a la organización.
DEBILIDADES	Ausencia de condiciones internas representadas en recursos humanos, físicos y axiológicos que limitan o dificultan el éxito de la organización. Son características internas importantes para la operación, de poco desarrollo o inexistentes y que limitan o inhiben el éxito general de una organización.
DECISIONES ADMINISTRATIVAS	Se refieren a la estructura de los recursos de la institución de un modo tal que crea un máximo potencial de realización ; sus problemas conciernen a la estructura de las relaciones de autoridad, de responsabilidad, de grupo de trabajo, de flujo de información, de canales de distribución etc.
DECISIONES OPERATIVAS	Se refieren a la toma de decisiones del día a día, generalmente absorben la mayor parte de atención y energía de la institución ya que son las más simples y las más rutinarias.
DECRETO	Resolución, decisión o determinación del Jefe del Estado, de su Gobierno o de un Tribunal o Juez sobre cualquier materia o negocio.
DIRECCION	Elemento de la Administración mediante el cual se logra la realización de la Planeación, con autoridad para la toma de decisiones bajo su control directo.

DIRECTIVA	Directriz, conjunto de instrucciones y políticas del Jefe del Estado en materias de especial interés para el desarrollo de sus programas.
DISEÑO DEL CONTROL INTERNO	Actividad desarrollada de manera independiente de los procesos y que tiene la finalidad de determinar si los controles internos de una organización existen y son los más apropiados, son acatados por los funcionarios, se ajustan permanentemente a las situaciones cambiantes de aquella y ayudan al logro eficaz y eficiente de los fines. La verificación del control interno debe obedecer a un programa debidamente planeado, organizado y dirigido, acorde con las necesidades reales de la organización, para que aporten en gran medida a su mejor desarrollo.
DIVERSIFICACION	Es la estrategia de entrar en áreas de actividad completamente nuevas y muy diferentes a las existentes en la institución.
DISCIPLINA	Acción Administrativa dirigida a garantizar el cumplimiento de las normas de la organización.
DISCIPLINA CORRECTIVA	Acción que sigue a la transgresión de una regla y que se propone desalentar otras transgresiones a fin de lograr el cumplimiento de las normas y políticas en vigencia.
DISCIPLINA PREVENTIVA	Acción emprendida para alentar a los empleados a acatar las normas y políticas en vigencia, para prevenir las posibles desviaciones.
ECONOMIA	Ciencia que estudia la administración prudente y recta de recursos, bienes y servicios mediante la producción, distribución y consumo.  Estudio de la asignación que hacen las entidades públicas encargadas de la producción de bienes y la prestación de servicios, de sus recursos humanos, físicos y financieros entre sus diversas actividades, para determinar si dicha asignación es la más conveniente para maximizar sus resultados en un período determinado.

Análisis de efectos dinámicos y estadísticos de las actividades de los organismos del Estado que tienen entre sí o sobre otros agentes económicos que interactúan con ellos ; buscando variables cualitativas o cuantitativas que indiquen consecuencias en la toma de decisiones administrativas.

## EFECTIVIDAD

Concepto que involucra la eficiencia y la eficacia, consistente en alcanzar los resultados programados a través de un uso óptimo de los recursos involucrados.

## EFICACIA

Grado de optimización en que una persona (servidor público), organización, programa, proyecto, actividad o función logra los objetivos previstos en sus políticas, las metas operativas establecidas y otros logros esperados.

Se refiere a hacer lo necesario para obtener el resultado deseado, con el mínimo esfuerzo. Es el logro de los efectos deseados en la consecución de objetivos.

Análisis de la oportunidad, con que las entidades públicas encargadas de la producción de bienes y la prestación de servicios, logran sus resultados ; Para determinar la relación que estos guardan con sus objetivos y las metas que sus organismos de dirección les definen para un período determinado. (Art. 209 y 268 C.P.N.) Se entiende como la relación que guardan los resultados alcanzados con los objetivos definidos por los organismos del Estado (presupuestos, programas, proyectos, planes).

## EFICIENCIA

Es la relación entre los recursos utilizados y los bienes o servicios producidos.

Logro de un objetivo al menor costo unitario posible. Se refiere al uso óptimo de recursos en programas, subprogramas y proyectos.

Examen de los costos con que las entidades públicas encargadas de la producción de bienes y la

prestación de servicios alcanzan sus objetivos y resultados. Este estudio debe verificar que, en igualdad de condiciones de calidad, unos y otros se obtengan al mínimo costo.

La eficiencia de la Administración Pública debe ser medida mediante el análisis de gestión estableciendo la rentabilidad pública de las entidades, la distribución del excedente público que genere y la identificación de los beneficiarios de sus actividades, complementado con la utilización de índices de acuerdo con la naturaleza y el examen del Control Interno de los procesos administrativos.

( Art. 268 C.P.N.) Se analiza desde el punto de vista de la maximización de la rentabilidad o beneficio social, de eficiencia productiva o producción al mínimo costo, y eficiencia económica o asignación de recursos cuyo resultado sea precio, servicios y cantidades óptimas.

#### EFICIENCIA ADMINISTRATIVA

(Art. 356 C.P.N.) Que la administración produzca resultados al menor tiempo en el menor costo administrativo para así participar de los recursos nacionales.

#### EFICIENCIA FISCAL

(Art. 350 C.N.P.) Relación entre el control fiscal y la administración para hacerlo productivo y lograr el máximo de beneficios compartidos.

#### ELEMENTOS

Concepto básico que concurre a la información del sistema de Control Interno. Su conjunto estructura el sistema.

Estudio de las actuaciones de la Administración tendiente a identificar los receptores de su acción económica, para así determinar la forma como se distribuyen equitativamente los costos y beneficios de dicha acción entre los distintos sectores sociales y económicos en las diversas regiones del país.

#### ENCUESTAS DE ACTITUD

Métodos sistemáticos para determinar qué piensan sobre su organización los empleados., Estos sondeos se llevan a cabo generalmente mediante cuestionarios. La retroalimentación que pueda proporcionar a los propios responsables es de gran importancia. Generalmente, a este proceso lo siguen

	acciones para la identificación y solución de problemas en áreas específicas.
ENRIQUECIMIENTO DEL PUESTO	Proceso de añadir más responsabilidades, autonomía y grado de control a un puesto.
ENTREVISTAS DE EVALUACION	Sesiones de verificación del desempeño que . proporcionan retroalimentación a los empleados sobre su desempeño o sobre su potencial futuro.
ENTREVISTAS DE SALIDA	Conversaciones metódicas con los empleados que abandonan la organización, para conocer sus puntos de vista sobre la Entidad.
EPIGRAFE	Resumen que se suele preceder a cada uno de los capítulos u otras divisiones de una obra científica o literaria o a un discurso o escrito que no tenga tales divisiones.
EQUIDAD	Exige que los costos y beneficios de la acción económica del Estado sean asumidos y recibidos de acuerdo con el carácter redistributivo para favorecer regiones o sectores o grupos de población específicos, combinando aspectos generales con la Justicia.
ERGONOMIA	Estudio de las relaciones biotécnicas entre las características físicas de un puesto de trabajo. El objetivo es lograr la reducción de tensión física y mental, a fin de incrementar la productividad y la calidad del entorno laboral.
ERROR DE TENDENCIA CENTRAL	Distorsión que se presenta cuando un evaluador califica el desempeño como ni bueno ni malo y se inclina sistemáticamente por las puntuaciones intermedias.
ESCALA DE PUNTOS	Forma de evaluación del desempeño en la cual el que la aplica debe proporcionar una evaluación subjetiva del desempeño de un empleado junto con una escala de bajo a alto.
ESPECIALIZACION	Circunstancia de asignar un número muy limitado de funciones a un solo puesto.

ESPECIALIZACION DE PUESTO	Descripción de las demandas de un puesto determinado al empleado que lo desempeña, así como de las calificaciones y aptitudes que requiere.
ESTANDARES DE DESEMPEÑO	Patrones contra los cuales se evalúa el desempeño del empleado.
ESQUEMA ORGANIZACIONAL	Comprende el conjunto de niveles de autoridad y funciones que tiene una entidad.
ESPECIALIZACION	Consiste en una limitación de las actividades de la empresa, solamente hacia cierto producto, o a cubrir cierto tipo de mercado.
ESTRATEGIAS	<p>Se refiere a tácticas sobre cómo lograr los objetivos propuestos ; por consiguiente se refleja en planes, programas y proyectos.</p> <p>Opciones o maneras elegidas por la entidad para utilizar sus recursos y dirigir los esfuerzos hacia el logro de los objetivos, considerando sus propias fortalezas y debilidades y las oportunidades y amenazas que caracterizan su entorno.</p>
ESTRATEGIA DE DIRECCION DE OBJETIVOS	Técnica utilizada por el departamento de personal para provocar la búsqueda adecuada de cierto objetivo, para mejorar también los resultados obtenidos al final del proceso.
ESTUDIOS DE TIEMPOS	Medición de las necesidades de tiempos para llevar a cabo una tarea determinada.
EVALUACION	<p>Señalamiento, estimativo, apreciación, cálculo del valor de una acción o cosa. Medición dentro de términos previstos del desarrollo o resultado de una operación.</p> <p>Examen analítico y crítico del Sistema de Control Interno orientado a prevenir, subsanar u obviar fallas en el proceso.</p>
EVALUACION DEL CONTROL INTERNO	(Art. 18 Ley 42/93).Es el análisis de los sistemas de control de las entidades sujetas a la vigilancia, con el fin de determinar la calidad de los mismos, el nivel de

	<p>confianza que se les puede otorgar y si son eficaces y eficientes en el cumplimiento de sus objetivos. El Contralor General de la República reglamentará los métodos y procedimientos para llevar a cabo esta evaluación.</p>
EVALUACION DEL DESEMPEÑO	<p>Proceso de determinar, en la forma más objetiva posible, cómo ha cumplido el empleado las responsabilidades de su puesto.</p>
EVALUACION DE NECESIDADES	<p>Diagnóstico de los problemas presentes y de los desafíos futuros que pueden enfrentarse mediante capacitación y desarrollo.</p>
EXPERIMENTO DE CAMPO	<p>Investigación que permite a quienes la conducen estudiar a los empleados en condiciones reales para determinar la forma en que el grupo de experimentación y el grupo de control reaccionan a nuevos programas y a otros cambios.</p>
FACILITADOR	<p>En la práctica de los círculos de calidad, persona que proporciona su ayuda al grupo en general y al líder del círculo en especial en el área de identificar y solucionar problemas relacionados con la labor.</p>
FACTORES DE MOTIVACION	<p>Elementos en el entorno que provocan el impulso que conduce a la acción del individuo.</p>
FENECIMIENTO	<p>(Art. 178 C.P.N.) Labor aprobatoria de las cuentas. Función de la Cámara de Representantes. Examinar la cuenta general del presupuesto y del tesoro que le presente el Contralor General de la República.</p>
FORTALEZAS	<p>Conjunto de cualidades hacia el interior de una organización, representadas en la disponibilidad de recursos humanos, físicos y axiológicos, que pueden ser puestos al servicio del cumplimiento de la misión.</p>
FUNCION	<p>Cada una de las responsabilidades inherentes al cargo que debe cumplir el servidor público para el cabal cumplimiento de su misión. Acción y ejercicio de un empleo, facultad u oficio.</p>

GESTION	Proceso que desarrolla actividades productivas con el fin de generar rendimientos de los factores que en él intervienen. Diligencia que conduce al logro de un negocio o satisfacción de un deseo.
IMPACTO :	<p>Son los efectos resultantes de la materialización de los riesgos sobre la operaciones de la entidad. El impacto corresponde a la medición de los efectos en términos financieros, ambientales, magnitud de la interrupción operacional o de las desviaciones en el logro de objetivos y metas.</p> <p>Cambio, observado en la situación general de la población como resultado de un programa, subprograma o proyecto.</p>
INDICADOR	<p>Valor matemático que expresa relación entre volumen de producción en un proceso económico y la cantidad de insumos que interviene en ella. Expresa relación de causa-efecto y por ello es elemento fundamental para la toma de decisiones.</p>
INDICE	<p>Se caracteriza porque no se refiere al proceso mismo sino al resultado cuando se compara con una meta establecida previamente.</p> <p>Se expresa generalmente en términos porcentuales y pueden medir variaciones con relación a una meta propuesta o establecer tendencias de un proceso determinado. El índice no siempre expresa relación causa efecto; de allí la importancia de que haga referencia a metas preestablecidas.</p>
INDUCCION	Proceso de conocimiento y sensibilización del cargo, de las funciones y de la entidad de que es objeto el servidor público en el momento de su ingreso como funcionario de la administración pública.
INSUMOS	Elementos materiales o información necesarios para la realización de un proceso.
LEY	Precepto dictado por la suprema autoridad (Congreso de la República) en que se manda o se prohíbe en consonancia con la justicia y para el bien de los gobernados.

“es la ordenación de la razón promulgada para el bien común por quien tiene a su cuidado la comunidad”- (Santo Tomás de Aquino).

## MANUAL

Libro en que se compendia lo mas sustancial de una materia.

(complem.) Documento o cartilla que contiene las nociones básicas de un arte o ciencia y su forma correcta de aplicación.

## MANUAL DE FUNCIONES

Documento básico que describe la naturaleza del cargo, rango, jerarquía y funciones que debe desarrollar el servidor público de acuerdo con su perfil, en cada Entidad.

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Documento básico que describe la manera como se hace o se desarrolla una tarea, un proceso o una actividad de acuerdo al grado de dificultad, tiempos, movimientos flujo de operación, controles, políticas y normatividad aplicables en cada caso particular.

## MECANISMOS DE EVALUACION Y VERIFICACION

Es un sistema integrado de control de gestión, diseñado para medir objetivamente y en forma proactiva el desempeño organizacional.

## META

Sumatoria de objetivos orientados dentro de un esquema de planeación. Permite precisar el alcance del objetivo.

Son la expresión tangible de un objetivo en términos cuantitativos y cualitativos.

## METODOS

Manera de desarrollar un proceso ordenadamente y bajo ciertos principios.

## MISION

Formulación de un propósito duradero que distingue a la entidad de otras y le confiere identidad. Incorpora las estrategias, revela su principal producto y las necesidades de la población objetivo a quien se debe satisfacer. Unificar a la institución en torno a

“su razón de ser” y al logro de sus objetivos y metas. Describe sus valores y prioridades. Expresa el verdadero sentido de la institución proyectando a la vez una imagen clara de sus actividades esenciales.

Es la razón de ser de una entidad, área o unidad para el cabal cumplimiento de una labor asignada de acuerdo a las normas legales, administrativas y/o instrucciones emanadas de funcionarios autorizados para impartirlas.

Define el alcance y finalidad de la institución, determina las prioridades, valores y creencias de sus directivos. Describe la razón de la existencia institucional.

#### NORMAS

Conjunto de leyes, decretos, directivas, códigos, ordenanzas y acuerdos, que rigen el funcionamiento institucional.

#### OBJETO

Todo lo que puede ser materia de conocimiento o sensibilidad de parte del sujeto.

#### OBJETIVO

Resultado que una entidad o institución aspira lograr a través del cabal discernimiento de su misión.

Es una descripción de resultados que deben ser alcanzados. Finalidad a la que se orientan las acciones de un plan, programa, subprograma o proyecto. El objetivo debe ser de amplio alcance organizacional, enfocado a lograr resultados realistas y posibles. Debe ser un reto, claro y definido, en el corto, mediano y largo plazo y tener capacidad para ser priorizado. Los objetivos deben ser comprendidos por todos los miembros del grupo de quienes se espera contribuyan a lograrlos.

Define lo que se pretende hacer. Están directamente relacionados con la misión, visión y valores.

#### OPERACION

Acción o labor de hacer una cosa como componente de un todo.

## OPORTUNIDADES

Tendencias económicas, sociales, políticas, tecnológicas y competitivas, así como hechos que podrían de forma significativa beneficiar a una organización en el futuro. La sociedad presenta cambios permanentes en sus diferentes frentes, dichos cambios generan distintos tipos de consumidor y como consecuencia de ello, la necesidad de diferentes productos, servicios y estrategias.

## ORGANISMOS DE CONTROL

Son entidades que por facultad legal ejecutan actividades de control sobre otros organismos del Estado o sobre los particulares que manejan recursos de éste. Los objetivos básicos y el alcance de dichas actividades son específicamente definidos por la Ley y por la misma Constitución para cada uno de dichos organismos.

## LOS PRINCIPALES ORGANISMOS DE CONTROL SON :

TIPO DE CONTROL	ENTIDADES QUE LO EJERCEN
Control Político	Congreso de la República, Asambleas Departamentales y los Consejos Municipales y Distritales.
Control Fiscal	Contraloría General de la República, Contralorías Departamentales y las Contralorías Municipales o Distritales.
Control Técnico	Las Superintendencias y las Comisiones de Regulación.
Control Social o Control Ciudadano	Las juntas administradoras locales, Los comités de desarrollo y Control Social, las comisiones Ciudadanas de la Lucha Contra la Corrupción.
Control Administrativo	Consejo de Estado, la Procuraduría General de la República, las Personerías Municipales o Distritales, el Consejo Superior de la Judicatura.
Control Constitucional	La Corte Constitucional
Control Disciplinario	La Procuraduría General de la Nación.

## ORGANIZACION

Establecimiento o reforma de una cosa, sujetando a reglas el número, el orden, la armonía y la

	dependencia de las partes que la componen o han de componerla.
PARTICIPACION CIUDADANA	(Art. 41, 152, 270, 318, 342 C.P.N.) La Ley organiza sistemas, formas y mecanismos para que el ciudadano participe en la vigilancia de la gestión pública, en los diversos niveles administrativos y sus resultados.
PLAN	Intento, proyecto, estructura. Extracto o escrito en que por mayor se apunta una cosa. Es un conjunto consolidado de programas que concretizan las políticas.
PLANEACION	Es la selección de misiones y objetivos, metas y sus elementos o medios de control.  Sistema utilizado para obtener una visión futurista de hacia donde va la institución, cual es su misión, sus objetivos y metas; establece métodos y procedimientos para desarrollar planes, programas y proyectos.  Constituye las estrategias, objetivos y metas que permiten direccionar la gestión de la entidad.
PLAN INDICATIVO	Plan Cuatrienal con planes de acción anuales, base de posterior evaluación de resultados que deben elaborar todos los organismos de la administración pública con base en los lineamientos del plan nacional de desarrollo y las funciones que les señale la ley, de acuerdo a lo previsto en el artículo 29 del capítulo VII de la ley 152 de 1.994.  Herramienta de gestión que organiza y orienta estratégicamente las acciones de una entidad para alcanzar los objetivos acordes con su misión y con el Plan Nacional de Desarrollo. Es el nombre con el cual se designan los Planes de Acción Cuatrienal a que hace referencia la resolución CONPES 063 y la Ley 152 de 1994.

PLAN DE ACCION	Contiene todos los procesos y actividades con fijación de tiempos y responsables que se deben cumplir para lograr los objetivos que se ha propuesto la institución.
POLITICAS	Son grandes directrices formuladas por la Alta Dirección para orientar y facilitar el cumplimiento de la misión y el desarrollo de la visión.
PRINCIPIO	Primer instante de la existencia de algo. Lo que se acepta en esencia, origen, fundamento.  Bases o normas morales que deben existir al interior de toda institución.
PRINCIPIO DE EQUIDAD	Es el principio que asegura el que los beneficios y recursos económicos del Estado se distribuyan justamente, con igualdad, conforme a lo planeado y/o autorizado presupuestalmente según prioridades sin contravenir la Ley.
PRINCIPIO DE IGUALDAD	Es el principio por el cual se determina que exista equivalencia de oportunidades, condiciones y alternativas para todas las personas, entidades y organizaciones en el proceso de adoptar las decisiones que exijan equidad.
PRINCIPIO IMPARCIALIDAD	Igualdad de derecho para todas las personas, igualdad en tratamiento.
PRINCIPIO DE MORALIDAD	Capacidad de exigir lo que se da. Autoridad moral y profesional para actuar y exigir un modelo de conducta adecuada y aceptable.
PRINCIPIO DE PUBLICIDAD	Proceso por medio del cual las autoridades dan a conocer sus decisiones mediante publicaciones que ordena la Ley.
PRINCIPIO TRANSPARENCIA	Proceso por medio del cual las actuaciones administrativas se dan a conocer a la luz pública para su evaluación.
PRINCIPIO DE VALORIZACION	Consiste en que durante el desarrollo de un plan, proyecto, programa o cualquier actividad

DE COSTOS AMBIENTALES	orientada a lograr un objetivo, no se comprometan negativamente los recursos naturales y el equilibrio ecológico. Este principio se debe traducir en una cuantificación del impacto ambiental para el uso o deterioro de los recursos naturales y evaluación de la gestión de protección, uso y explotación del medio ambiente.
PROCEDIMIENTO	<p>Es la forma metódica de hacer operaciones repetitivas.</p> <p>Forma o manera de hacer o desarrollar las fases sucesivas de un proceso. Actuación por trámites judiciales o administrativos.</p> <p>Comprende el conjunto metódico de actividades y tareas necesarias para el logro de los objetivos o metas propuestas.</p>
PROCESO	<p>Conjunto de actividades que recibe uno o más insumos o pasos y crea un producto de valor para otro usuario, formando una cadena orientada a obtener un resultado final. De su diseño y documentación depende el éxito de la gestión.</p> <p>Conjunto de las fases, momento o etapas sucesivas de un fenómeno, tarea u operación.</p>
PRODUCTO	El producto constituye el primer nivel de resultados dentro del ciclo de maduración de un proyecto. Se refiere a la prestación de servicios y producción de bienes.
PROGRAMA	<p>Previa declaración de actividades y acciones a seguir en la consecución de un objetivo.</p> <p>Estrategia de acción cuyas directrices determinan los medios que articulados gerencialmente, apoyan el logro de uno o varios objetivos de la parte general del Plan.</p> <p>En su formulación, un programa establece los criterios y condiciones para la definición de la población objetivo. La identificación del problema</p>

general de la población que se busca resolver, la definición de objetivos que contribuyan a modificar las causas centrales del problema, las metas, la fecha de cumplimiento y los recursos requeridos por el subprograma.

Es un conjunto de proyectos relacionados entre sí, todos ellos encaminados para alcanzar las metas y los objetivos del plan dentro de un periodo determinado.

## PROYECTO

Planta y disposición que se forma para un tratado o para la ejecución de una obra o empresa, anotando y extendiendo todas las circunstancias principales que deben concurrir para su logro.

Unidad operacional que vincula recursos actividades y productos durante un período determinado y con una ubicación definida para enfrentar una de las causas críticas y específicas del problema que da origen al subprograma de gestión pública. Proceso que articula estratégicamente las acciones de una entidad a su misión y objetivos de acuerdo con las prioridades fijadas en el Plan Nacional de Desarrollo con el propósito de garantizar la mayor coincidencia entre las decisiones derivadas de la planeación y las acciones reflejadas en el presupuesto.

Son procesos dinámicos en los cuales una unidad responsable asegura el logro de un objetivo, ordenando actividades y esfuerzos encaminados a conseguirlos en un plazo definido.

## PUNTOS DE CONTROL

Se refiere a la identificación específica de acciones de control en un proceso determinado. Son actividades típicas de control inmersas en los procedimientos, las cuales tienen un responsable de su ejecución en el desarrollo normal de las operaciones.

## REFRENDACION

Es la prueba documental o por otro medio que permite verificar el ejercicio de la autoridad. Cuando se da autorización deben utilizarse medios que permitan comprobar su origen, en el momento de dar

la autorización, identificar lo que se autoriza y en algunos casos, las condiciones y requisitos bajo los cuales se da aquella.

La forma mas común de refrendar es mediante la firma de un documento válido por la persona que tiene el poder de autorizar u ordenar en la organización.

Desde el punto de vista del control, el ejercicio de la autorización debe materializarse mediante la refrendación. No es válido un proceso que tiene autorizaciones verbales.

REGLAMENTO	Conjunto de órdenes, reglas, normas e instrucciones para la obtención de objetivos específicos.
REPORTE	Informe que se emite o presenta con base en la realización de una actividad o tarea.
REQUISITOS	Conjunto de características que debe tener un producto o servicio para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente.
RESOLUCION	Decreto, providencia, auto o fallo de una autoridad gubernativa o judicial.
RESULTADO	Expresa el cambio real de la situación inicial medidos en términos de los productos, efectos o impactos generado, a partir de los objetivos definidos.  Cambio real de la situación inicial medido en términos de los productos o impactos generados, a partir de los objetivos definidos.
RESPONSABILIDAD	Deuda obligación de reparar y de satisfacer por sí o por otro, a consecuencia de delito, de una culpa o de otra causa legal.
RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA	Actitud moral positiva del servidor público para cumplir a cabalidad con el encargo de la hacienda pública en todos los niveles y para todos los efectos.
SINERGIA	(Sistema Nacional de Evaluación de Resultados de la Gestión Pública), Organización establecida por el

Departamento Nacional de Planeación (decreto 2167 de 1992) como herramienta de gestión para la evaluación continua de políticas públicas, programas, subprogramas y proyectos, y el fortalecimiento de la capacidad gerencial de las entidades del nivel nacional, para el logro de los objetivos establecidos en el Plan Nacional de Desarrollo.

#### SISTEMA

Conjunto de principios reunidos entre sí, de modo que formen un cuerpo de doctrina. Sucesión de elementos que ordenadamente relacionados y secuencialmente dispuestos contribuyen en un todo al logro de fines determinados.

#### SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Comprende el plan de organización, métodos y medidas adoptadas por una entidad para salvaguardar los bienes, verificar la exactitud y seguridad de los datos administrativos, financieros, técnicos y operacionales, desarrollar la eficiencia de las operaciones y fomentar la adhesión a las políticas administrativas prescritas.

Esquema de organización y 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.

#### SUBPROGRAMA

Es la parte del programa que le corresponde cumplir a una institución específica. Desagrega el programa en acciones necesarias para enfrentar causas críticas del problema general identificado y que pertenezcan al ámbito de acción de la institución específica.

#### UNIDAD DE CONTROL INTERNO O DE AUDITORIA INTERNA

La Auditoría Interna es uno de los componentes del Sistema de Control Interno, de nivel gerencial o directivo, encargado de medir y evaluar la eficiencia, eficacia y economía de los demás controles,

asesorando a la dirección en la continuidad del proceso administrativo, la revaluación de los planes establecidos y en la introducción de los correctivos necesarios para el cumplimiento de las metas u objetivos previstos.

La Auditoría Interna, en general, como mecanismo de verificación y evaluación del Sistema de Control interno, utiliza las normas de auditoría generalmente aceptadas, la selección de indicadores de desempeño, los informes de gestión y cualquier otro mecanismo moderno de control que implique el uso de la mayor tecnología, eficiencia y seguridad.

#### UNIDAD DE GESTION

Equipo de trabajo interinstitucional que agrupa miembros de todas las entidades que tengan alguna responsabilidad sobre los resultados de un programa de acuerdo con los objetivos del plan nacional de desarrollo y del documento CONPES correspondiente.

#### VALORES

Son los cimientos de la organización que tienden a tener carácter de permanencia. Es la búsqueda de un bien absoluto que le da significado y sentido a las cosas, así mismo se busca que el sistema de valores soporte la razón de ser, la misión y le brinde dinámica a los comportamientos institucionales y a la visión de lo que se espera en el futuro.

#### VALOR AGREGADO

Remuneración de los factores e insumos por su contribución al mejoramiento del proceso productivo.

#### VISION

Es la descripción de como se vería la Institución si se llevan a cabo con éxito sus estrategias de desarrollo y alcanza su mayor potencial. Al interior de esa descripción se deben encontrar la misión, las estrategias básicas, los criterios de desempeño, las más importantes normas para la toma de decisiones y los estándares éticos y técnicos que se esperan de todos los funcionarios.

## **9.2 REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO**

### **CAPITULO I**

**ART. 1º.** - El presente reglamento interno de trabajo prescrito por la empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Aguachica E.S.P., domiciliada en el Municipio de Aguachica, Cesar, a sus disposiciones quedan sometidas tanto la empresa como todos sus trabajadores. Este reglamento hace parte de los contratos individuales de trabajo, celebrados o que se celebren con todos los trabajadores, salvo estipulaciones en contrario que sin embargo sólo pueden ser favorables al trabajador.

### **CAPITULO II**

#### **Condiciones de admisión**

**ART. 2º.** - Quien aspire a tener puesto en la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Aguachica Cesar E.S.P. debe hacer la solicitud por escrito para registrarlo como aspirante y acompañar los siguientes documentos:

- 2 Cédula de ciudadanía o tarjeta de identidad según el caso;
- 3 Autorización escrita del inspector del trabajo, o en su defecto, de la primera autoridad local, a solicitud de

los padres y, a falta de éstos, del defensor de familia, cuando el aspirante sea un menor de dieciocho (18) años;

- 4 Certificado del último patrono con quién haya trabajado en que conste el tiempo de servicio, la índole de la labor ejecutada y el salario devengado, y
- 5 Certificado de personas honorables sobre su conducta y capacidad y en su caso del plantel de educación donde hubiere estudiado.

### **CONTRATO DE APRENDIZAJE**

**ART. 3º.** - Contrato de aprendizaje es aquel por el cual el trabajador se obliga a prestar sus servicios a la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios, a cambio de que ésta le proporcione los medios para adquirir formación profesional metódica y completa del arte u oficio para cuyo desempeño ha sido contratado por un tiempo determinado y le pague el salario convenido.

**ART. 4º.** - Pueden celebrar contrato de aprendizaje las personas mayores de catorce (14) años que han completado sus estudios primarios o demuestren poseer conocimientos equivalentes a ellos, en los mismos términos y con las restricciones de que trata el Código del Trabajo.

ART. 5º. - El contrato de aprendizaje debe celebrarse por escrito y debe contener cuando menos los siguientes puntos:

1. Nombre de la Empresa
2. Nombre apellidos, edad y datos personales del aprendiz.
3. Oficio que es materia del aprendizaje, programa respectivo y duración del contrato.
4. Obligaciones de la Empresa, y del aprendiz y derechos de éste y aquel.
5. Salario del aprendiz y escala de aumento durante el cumplimiento del contrato.
6. Condiciones del trabajo, duración, vacaciones y período de estudio.
7. Cuantía y condiciones de indemnización en caso de incumplimiento del contrato.
8. Firma de los contratantes o de sus representantes.

**ART. 6º.** - En lo referente a la contratación de aprendices, así como la proporción de éstos, la Empresa se ceñirá a lo prescrito por el Decreto 2838 de diciembre 14 de 1960, esto es, contratará un número de trabajadores aprendices que en ningún caso podrá ser superior al 5% de total de los trabajadores ocupados, y para aquellas actividades establecidas en dicho

decreto y la Resolución No. 48 de 1969, expedida por el Ministerio del Trabajo y Seguridad Social. Las fracciones de unidad en el cálculo darán lugar a la contratación de un trabajador aprendiz.

**ART. 7º.** - El salario inicial de los aprendices no podrá ser inferior al 50% del mínimo convencional o el que rija en la Empresa para los trabajadores que desempeñen el mismo oficio y otros equivalentes o asimilables a aquel para el cual el aprendiz recibe formación profesional en el SENA. Esta remuneración deberá aumentarse proporcionalmente hasta llegar a ser, al comenzar la última etapa productiva del aprendizaje, por lo menos igual al total del salario que en el inciso anterior se señala como referencia.

**ART. 8º.** - El contrato de aprendizaje no puede exceder de tres (3) años de enseñanza y trabajo, alternados en períodos sucesivos e iguales, para ningún arte u oficio y sólo podrá pactarse por el término previsto para cada uno de ellos en las relaciones de oficio que serán publicadas por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. El contrato de aprendizaje celebrado a término mayor del señalado para la formación del aprendiz en el oficio respectivo, se

considerará para todos los efectos legales regidos por las normas generales del contrato de trabajo en el lapso que exceda a la correspondiente duración del aprendiz en este oficio.

**ART. 9º.** - El término del contrato de aprendizaje empieza a correr a partir del día en que el aprendiz inicie la formación profesional metódica.

- a) Los primeros tres meses se presumen como de prueba, durante los cuales se apreciarán de una parte, las condiciones de adaptabilidad del aprendiz, sus aptitudes y cualidades personales y de otra conveniencia de continuar el aprendizaje.
- b) El período de prueba a que se refiere este artículo se rige por las disposiciones generales del Código del Trabajo.
- c) Cuando el contrato de aprendizaje termine por cualquier causa, la empresa deberá reemplazar al aprendiz o aprendices, para conservar la proporción que le haya sido señalada.
- d) En cuanto no se oponga a las disposiciones especiales de la Ley 188 de 1959, el contrato de aprendizaje se regirá por el Código del Trabajo

#### **PERIODO DE PRUEBA**

**ART. 10º.** - La Empresa una vez admitido el aspirante podrá estipular con el período inicial de prueba que tendrá por objeto apreciar por parte de la Empresa, las aptitudes del trabajador y por parte de éste, las conveniencias de las condiciones de trabajo.

**ART. 11º.** - El período de prueba debe ser estipulado por escrito y en caso contrario los servicios se entienden regulados por las normas generales del contrato de trabajo.

**ART. 12** - El período de prueba no puede exceder de dos (2) meses.

En los contratos de trabajo a término fijo, cuya duración sea inferior a un (1) año, el período de prueba no podrá ser superior a la quinta parte del término inicialmente pactado para el respectivo contrato, sin que pueda exceder de dos meses.

Cuando entre la Empresa y un trabajador se celebren contratos de trabajo sucesivos, no es válida la estipulación del período de prueba, salvo para el primer contrato.

**ART. 13º.** - Durante el período de prueba, el contrato puede darse por terminado unilateralmente en cualquier momento y sin previo aviso,

pero si expirado el período de prueba y el trabajador continuare al servicio de la empresa, con consentimiento expreso o tácito, por ese solo hecho, los servicios prestados por aquel a ésta, se considerarán regulados por las normas del contrato de trabajo desde la iniciación de dicho período de prueba. Los trabajadores en período de prueba gozan de todas las prestaciones.

### **CAPITULO III**

#### **Trabajadores accidentales o transitorios**

**ART. 14º.** - Son trabajadores accidentales o transitorios, los que se ocupen de labores de corta duración no mayor de un mes y de índole distinta de las actividades normales de la Empresa. Estos trabajadores tienen derecho, además del salario, al descanso remunerado en dominicales y festivos.

### **CAPITULO IV**

#### **Horario de trabajo**

**ART.15º.** - Las horas de entrada y salida de los trabajadores son las que a continuación se expresan así:

Días laborables de lunes a viernes.

Horas de entrada y salida: de lunes a viernes a las 8.a.m. hasta las 12.a.m. y de 2 a 6p.m.

Períodos de descanso: Dominicales y festivos.

**PAR. 1º.** - Cuando la Empresa tenga más de cincuenta (50) trabajadores que laboren cuarenta y ocho horas a la semana, éstos tendrán derecho a que dos (2) horas de dicha jornada, por cuenta de la Empresa, se dediquen exclusivamente a actividades recreativas, culturales, deportivas o de capacitación.

**PAR. 2º.** - Jornada especial. La Empresa y los trabajadores podrán acordar temporal o indefinidamente la organización de turnos de trabajo sucesivos, que permitan operar a la Empresa o secciones de ésta sin solución de continuidad durante todos los días de la semana, siempre y cuando el respectivo turno no exceda de seis horas al día y treinta y seis (36) a la semana.

En este caso no habrá lugar al recargo nocturno ni al previsto para el trabajo dominical o festivo, pero el trabajador devengará el salario correspondiente a la jornada ordinaria de trabajo, respetando siempre el mínimo legal o convencional y tendrá derecho a un (1) día de descanso remunerado.

La Empresa no podrá, aún con consentimiento del trabajador, contratarlo para la ejecución de dos (2) turnos en el mismo día, salvo en labores de supervisión, dirección, confianza o manejo.

## **CAPITULO V**

### **Las horas extras y trabajo nocturno**

**ART. 16º.** - Trabajo diurno es el comprendido entre las 6:00 a.m. y las 6:00 p.m. Trabajo nocturno es el comprendido entre las 6:00 p.m. y las 6:00 a.m.

**ART. 17º.** - Trabajo suplementario o de horas extras es el que se excede de la jornada ordinaria y en todo caso el que excede la máxima legal.

**ART. 18º.** - El trabajo suplementario o de horas extras, a excepción de los casos señalados en el artículo 163 del C.S. del T., sólo podrá efectuarse en dos (2) horas diarias y mediante autorización expresa del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social o de una autoridad delegada por éste.

**ART. 19.** - Tasas y liquidación de recargos.

1. El trabajo nocturno, por el solo hecho de ser nocturno se remunera con un recargo del

treinta y cinco por ciento (35%) sobre el valor del trabajo diurno, con excepción del caso de la jornada de treinta y seis (36) horas semanales prevista en el artículo 20 literal c) de la Ley 50 de 1990.

2. El trabajo extra diurno se remunera con un recargo del veinticinco por ciento (25%) sobre el valor de trabajo ordinario diurno.
3. El trabajo extra nocturno se remunera con un recargo del setenta y cinco por ciento (75%) sobre el valor del trabajo ordinario diurno.
4. Cada uno de los recargos antedichos se produce de manera exclusiva, es decir, sin acumularlo con ninguno otro.

**PAR.** - La Empresa podrá implantar turnos especiales de trabajo nocturno, de acuerdo con lo previsto por el Decreto 2352 de 1965.

**ART. 20.** - La Empresa no reconocerá trabajo suplementario o de horas extras sino cuando expresamente lo autorice a sus trabajadores de acuerdo con lo establecido para tal efecto en el artículo 18 de este reglamento.

**PAR. 1º.** - En ningún caso las horas extras de trabajo, diurnas o

nocturnas, podrán exceder de dos (2) horas diarias y doce(12) semanales.

Cuando la jornada de trabajo se amplíe por acuerdo entre la Empresa y sus trabajadores a diez (10) horas diarias, no se podrá en el mismo día laborar horas extras.

**PAR. 2º.** - Descanso en el Día Sábado. Pueden repartirse las cuarenta y ocho (48) horas semanales de trabajo ampliando la jornada ordinaria hasta por dos horas, por acuerdo entre las partes, pero con el fin exclusivo de permitir a los trabajadores el descanso durante todo el sábado, esta ampliación no constituye trabajo suplementario o de horas extras.

## **CAPITULO VI**

### **Días de descanso legalmente obligatorios**

**ART. 21º.** - Serán de descanso obligatorio remunerado, los Domingos y días de fiesta que sean reconocidos como tales en nuestra legislación laboral.

1. Todo trabajador, tiene derecho al descanso remunerado en los siguientes días de fiesta de carácter civil o religioso: 1º. de enero, 6 de enero, 19 de marzo, 1º. de mayo, 29 de junio, 20 de

julio, 7 de agosto, 12 de octubre, 1º. de noviembre, 8 y 25 de diciembre, además de los días jueves y viernes santos, Ascensión del Señor, Corpus Christi y Sagrado Corazón de Jesús.

2. Pero el descanso remunerado del seis de enero, diecinueve de marzo, veintinueve de junio, quince de agosto doce de octubre, primero de noviembre, once de noviembre, Ascensión del Señor, Corpus Christi y Sagrado Corazón de Jesús, cuando no caigan en días lunes se trasladarán al lunes siguiente a dicho día. Cuando las mencionadas festividades caigan en domingo, el descanso remunerado, igualmente se trasladará al lunes.
3. Las prestaciones y derechos que para el trabajador originen el trabajo en los días festivos, se reconocerá en relación al día de descanso remunerado establecido en el inciso anterior.

**PAR. 1º.** - Cuando la jornada de trabajo convenida por la Empresa y los trabajadores, en días u horas, no implique la prestación de servicios en todos los días laborales de la semana, el trabajador tendrá derecho a la remuneración del descanso dominical en proporción al tiempo laborado.

Aviso sobre trabajo dominical. Cuando se tratare de trabajos habituales o permanentes en domingo, la Empresa fijará en lugar público con anticipación de doce (12) horas lo menos, la relación de personal de trabajadores que por razones del servicio no puede disponer del descanso dominical. En esta relación se incluirán también el día y las horas de descanso compensatorio.

**ART. 22º.** - El descanso en los días domingos y los demás días expresados en el artículo 21 de este reglamento, tienen una duración mínima de 24 horas, salvo la excepción consagrada en el literal c) del artículo 20 de la Ley 50 de 1990.

**ART. 23º.** - Cuando por motivo de fiesta no determinada en la Ley 51 del 22 de diciembre de 1983, la Empresa suspendiere el trabajo, esta se obliga a pagarlo como si se hubiere realizado. No está obligada a pagarlo cuando hubiere mediado convenio expreso para la suspensión o compensación o estuviere prevista en el reglamento, pacto o fallo arbitral. Este trabajo compensatorio se remunerará, sin que se entienda como trabajo suplementario o de horas extras

## **VACACIONES REMUNERADAS**

**ART. 24º.** - Los trabajadores que hubieren prestado sus servicios durante un (1) año tienen derecho a quince (15) días hábiles consecutivos de vacaciones remuneradas (CST, art. 186, num. 1º.)

**ART. 25º.** - La época de vacaciones será señalada por la Empresa a más tardar dentro del año siguiente y ellas deben ser concedidas oficiosamente o a petición del trabajador, sin perjudicar el servicio y la efectividad del descanso.

La Empresa dará a conocer al trabajador con quince (15) días de anticipación la fecha en que le concederá las vacaciones (CST, art., 187)

**ART. 26º.** - Si se presenta interrupción justificada en el disfrute de las vacaciones, el trabajador no pierde el derecho a reanudarlas (CST, art, 188)

**ART. 27º.** - Se prohíbe compensar las vacaciones en dinero, pero el Ministerio del Trabajo y Seguridad Social puede autorizar que se pague en dinero hasta la mitad de ellas en casos especiales de perjuicio para la economía nacional o la industria: cuando el contrato termina sin que el trabajador hubiere disfrutado de

vacaciones, la compensación de éstas en dinero procederá por un año cumplido de servicios y proporcionalmente por fracción de año, siempre que ésta no sea inferior a seis (6) meses. En todo caso para la compensación de vacaciones, se tendrá como base el último salario devengado por el trabajador.

**ART. 28º.** - En todo caso, el trabajador gozará, anualmente por lo menos de seis (6) días hábiles continuos de vacaciones, los que no son acumulables.

La Empresa y los trabajadores pueden convenir en acumular los días restantes de vacaciones hasta por dos años.

La acumulación puede ser hasta por cuatro(4) años, cuando se trate de trabajadores técnicos, especializados, y de confianza (CST, art, 190).

**ART. 29º.** - Durante el período de vacaciones el trabajador recibirá el salario ordinario que esté devengando el día que comience a disfrutar de ellas, en consecuencia, solo se excluirán para la liquidación de las vacaciones el valor del trabajo en días de descanso obligatorio y el valor del trabajo suplementario o de horas extras. Cuando sea variable, las vacaciones se liquidarán con el promedio devengado por el

trabajador en el año inmediatamente anterior a la fecha en que se conceden.

**ART. 30º.** - La Empresa llevará un registro de vacaciones en el que se anotará la fecha de ingreso de cada trabajador, fecha en que toma sus vacaciones, en que las termina y la remuneración de las mismas.

**PAR.** - En los contratos a término fijo inferior a un (1) año, los trabajadores tendrán derecho al pago de vacaciones en proporción al tiempo laborado cualquiera que éste sea.

## **PERMISOS**

**ART. 31º.** - La empresa concederá a sus trabajadores los permisos necesarios para el ejercicio del derecho al sufragio y para el desempeño de cargos oficiales transitorios de forzosa aceptación, en caso de grave calamidad doméstica debidamente comprobada, para concurrir en su caso al servicio médico correspondiente, para desempeñar comisiones sindicales inherentes a la organización y para asistir al entierro de sus compañeros, siempre que avisen con la debida oportunidad a la Empresa y a sus representantes y que en los dos últimos casos, el número de los que se ausenten no sea tal, que perjudiquen el funcionamiento del

establecimiento. La concesión de los permisos antes dichos estará sujeta a las siguientes condiciones.

1. En caso de grave calamidad doméstica, la oportunidad del aviso puede ser anterior o posterior al hecho que lo constituye o al tiempo de ocurrir éste, según lo permitan las circunstancias.
2. En caso de entierro de compañeros de trabajo, el aviso puede ser hasta con un día de anticipación y el permiso se concederá hasta el 10% de los trabajadores.
3. En los demás casos (sufragio, desempeño de cargos transitorios de forzosa aceptación y concurrencia al servicio médico correspondiente) el aviso se hará con la anticipación que las circunstancias lo permitan. Salvo convención en contrario y a excepción del caso de concurrencia al servicio médico correspondiente, el tiempo empleado en estos permisos puede descontarse al trabajador o compensarse con tiempo igual de trabajo efectivo en horas distintas a su jornada ordinaria, a opción de la Empresa (CST. Art. 57,num. 6º.)

## **CAPITULO VII**

### **Salario mínimo, lugar, días, horas de pagos y períodos que lo regulan**

**ART. 32º.** - Formas y libertad de estipulación.

1. La Empresa y el trabajador pueden convenir libremente el salario en sus diversas modalidades como por unidad de tiempo, por obra, o a destajo y por tarea, etc., pero siempre respetando el salario mínimo legal o el fijado en los pactos y fallos arbitrales.
2. No obstante lo expuesto en los artículos 13, 14 16, 21 y 340 del Código Sustantivo del Trabajo y las normas concordantes con éstas, cuando el trabajador devengue un salario ordinario superior a diez (10) salarios mínimos legales mensuales, valdrá la estipulación escrita de un salario que además de retribuir el trabajo ordinario, compense de antemano el valor de prestaciones, recargos y beneficios tales como el correspondiente al trabajo nocturno, extraordinario o al dominical y festivo, el de primas legales, extralegales, las cesantías y sus intereses, subsidios y suministros en especie; y, en general, las que se incluyan en dicha estipulación, excepto las vacaciones.

En ningún caso el salario integral podrá ser inferior al monto de diez (10) salarios mínimos legales mensuales, más el factor prestacional correspondiente a la Empresa que no podrá ser inferior al 30% de dicha cuantía. El monto del factor prestacional quedará exento del pago de retención en la fuente y de impuestos.

3. Este salario no estará exento de las cotizaciones a la seguridad social, ni de los aportes al SENA, ICBF, y cajas de compensación familiar, pero en el caso de estas tres últimas entidades, los aportes se disminuirán en un treinta por ciento (30%)
4. El trabajador que desee acogerse a esta estipulación, recibirá la liquidación definitiva de su auxilio de cesantía y demás prestaciones sociales causadas hasta esa fecha, sin que por ello se entienda terminado sus contrato de trabajo.

**ART. 33º.** - Se denomina jornal el salario estipulado por días y sueldo, el estipulado con períodos mayores (CST, art. 133)

**ART. 34º.** - Salvo convenio por escrito, el pago de los salarios se efectuará en el lugar en donde el trabajador presta sus servicios durante el trabajo, o inmediatamente

después del cese (CST, art. 138, num. 1º.)

## **PERIODOS**

**ART. 35º.** - El salario se pagará al trabajador directamente o a la persona que él autorice por escrito así:

- El salario en dinero debe pagarse por períodos iguales y vencidos. El período de pago para los jornales no puede ser mayor de una semana, y para sueldos no mayor de un mes.
- El pago del trabajo suplementario de horas extras y el recargo por trabajo nocturno debe efectuarse junto con el salario ordinario del período en que se han causado o a más tardar con el salario del período siguiente (CST, art. 134).

## **CAPITULO VIII**

**Servicio médico, medidas de seguridad, riesgos profesionales, primeros auxilios en caso de accidentes de trabajo, normas sobre labores en orden a la mayor higiene, regularidad y seguridad en el trabajo**

**ART. 36º.** - La Empresa velará por la salud, seguridad e higiene de los trabajadores a su cargo. Igualmente, es su obligación garantizar los recursos necesarios para

implementar y ejecutar actividades permanentes en medicina preventiva y del trabajo, y en higiene y seguridad industrial, de conformidad al programa de salud ocupacional, y con el objeto de velar por la protección integral del trabajador.

**ART. 37º.** - Los servicios médicos que requieran los trabajadores se prestarán por el Instituto de Seguros Sociales o EPS. ARP, a través de la IPS a la cual se encuentren asignados. En caso, de no afiliación estarán a cargo de la Empresa sin perjuicio de las acciones legales pertinentes.

**ART. 38º.** - Todo trabajador dentro del mismo día en que se sienta enfermo deberá comunicarlo al Gerente de la Empresa, quien hará lo conducente para que sea examinado por el médico correspondiente a fin de que certifique si puede o no continuar en el trabajo y en su caso determine la incapacidad y el tratamiento a que el trabajador debe someterse. Si éste no diere aviso dentro del término indicado o no se sometiere al examen médico que se haya ordenado, su inasistencia al trabajo se tendrá como injustificada para lo que haya lugar, a menos que demuestre que estuvo en absoluta imposibilidad para dar el aviso y someterse al examen en la oportunidad debida.

**ART. 39º.** - Los trabajadores deben someterse a las instrucciones y tratamiento que ordena el médico que los haya examinado, así como a los exámenes y tratamientos preventivos que para todo o algunos de ellos ordena la Empresa en determinados casos. El trabajador que sin justa causa se negare a someterse a los exámenes, instrucciones o tratamientos antes indicados, perderá el derecho a la prestación en dinero por la incapacidad que sobrevenga a consecuencia de esa negativa.

**ART. 40º.** - Los trabajadores deberán someterse a todas las medidas de higiene y seguridad que prescriban las autoridades del ramo en general, y en particular a las que ordene la Empresa para prevención de las enfermedades y de los riesgos en el manejo de las máquinas y demás elementos de trabajo especialmente para evitar los accidentes de trabajo.

**PAR.** - El grave incumplimiento por parte del trabajador de las instrucciones, reglamentos y determinaciones de prevención de riesgos, adoptados en forma general o específica y que se encuentran en el programa de salud ocupacional de la Empresa, facultan a ésta para la terminación del vínculo o relación laboral por justa causa, previa autorización del Ministerio del Trabajo y Seguridad Social respetando el derecho de defensa.

**ART. 41º.** - En caso de accidente de trabajo el jefe de la respectiva dependencia, o su representante, ordenará inmediatamente la prestación de los primeros auxilios, la llamada al médico si es necesario y tomará todas las demás medidas que se impongan y que se consideren necesarias para reducir al mínimo las consecuencias del accidente, denunciando el mismo en los términos establecidos en el Decreto 1295 de 1994 ante la EPS y la ARP.

**ART. 42º.** - En caso de accidente no mortal, aún el más leve o de apariencia insignificante, el trabajador lo comunicará inmediatamente al jefe del departamento respectivo o al administrador de la Empresa que haga sus veces, para que éstos procuren los primeros auxilios, prevean la asistencia médica y tratamiento oportuno y den cumplimiento al artículo 220 del Código Sustantivo del Trabajo. El médico continuará el tratamiento respectivo e indicará las consecuencias de accidente y la fecha en que cese la incapacidad.

**ART. 43º.** - La Empresa llevará estadísticas de los accidentes de trabajo y de las enfermedades profesionales para lo cual en cada caso determinará la gravedad y la frecuencia de los accidentes de trabajo o de las enfermedades

profesionales de conformidad con el reglamento que se expida.

**ART. 44º.** - En todo caso en lo referente a los puntos de que trata este capítulo, tanto la Empresa como los trabajadores, se someterán a, las normas de riesgos profesionales del Código Sustantivo del Trabajo, la Resolución 1016 de 1989 expedida por el Ministerio de Trabajo y seguridad Social y las demás que con tal fin se establezcan.

De la misma manera ambas partes están obligadas a sujetarse al Decreto Ley 1295 de 1994 legislación vigente sobre salud ocupacional de conformidad a los términos estipulados en los preceptos legales.

## **CAPITULO IX**

### **Prescripción de orden**

**ART. 45º.** - Los trabajadores tienen como deberes los siguientes:

1. Respeto y subordinación a los superiores;
2. Respeto a sus compañeros de trabajo;
3. Procurar completa armonía e inteligencia con sus superiores y compañeros de trabajo en las relaciones personales y en la ejecución de labores;
4. Guardar buena conducta en todo sentido y obrar con espíritu de leal

- colaboración en el orden moral y disciplina general de Empresa;
5. Ejecutar los trabajos que le confíen con honradez, buena voluntad y de la mejor manera posible;
  6. Hacer las observaciones, reclamos y solicitudes a que haya lugar por conducto del respectivo superior y de manera fundada, comedida y respetuosa;
  7. Ser verídico en todo caso;
  8. Recibir y aceptar las órdenes, instrucciones y correcciones relacionadas con el trabajo, el orden y la conducta en general, con su verdadera intención que es en todo caso la de encaminar y perfeccionar los esfuerzos en provecho propio y de la Empresa en general;
  9. Observar rigurosamente las medidas y precauciones que le indique su respectivo jefe para el manejo de las máquinas o instrumentos de trabajo, y
  10. Permanecer durante la jornada de trabajo en el sitio o lugar en donde debe desempeñar las labores siendo prohibido salvo orden superior, pasar al puesto de trabajo de otros compañeros.

**PAR.** - Los directores o trabajadores no pueden ser agentes de la autoridad pública en los establecimientos o lugares de trabajo ni intervenir en la selección de

personal de la policía, ni darle órdenes, ni suministrarle alojamiento o alimentación gratuitos, ni darle dádivas (CST, art. 126, par).

## **CAPITULO X**

### **Orden jerárquico**

**ART. 46º.** - El orden jerárquico de acuerdo con los cargos existentes en la Empresa, es el siguiente:

Gerente  
 Jefe de Control Interno  
 Jefe Depto Comercial  
 Jefe División Operativa  
 Ingeniero Químico  
 Los demás cargos son:  
 Promotor Servicios y  
 Comunicaciones  
 Secretaria general  
 Técnicos Administrativos  
 Técnicos Comerciales  
 Secretaria de quejas y reclamos,  
 Operadores de Planta  
 Ayudantes de Planta  
 Fontaneros recorredores de línea  
 Plomeros  
 Inspectores de redes  
 Conductor  
 Recolectores  
 Escobitas

**Auxiliar de Servicios Generales**  
**Auxiliar de Mensajería**

**PAR.-** De los cargos mencionados, tienen facultad para imponer sanciones disciplinarias a los

trabajadores de la Empresa, los siguientes: Gerente.

## **CAPITULO XI**

### **Labores prohibidas para mujeres y menores**

**ART. 47º.** - La Empresa no empleará mujeres ni menores de edad en aquellas labores prohibidas por la Ley y demás normas reglamentarias y señaladas por el Ministerio del Trabajo y Seguridad Social.

## **CAPITULO XII**

### **Obligaciones especiales para la Empresa y los trabajadores**

**ART.48.** - Son obligaciones especiales de la Empresa:

1. Poner a disposición de los trabajadores, salvo estipulaciones en contrario, los instrumentos adecuados y las materias primas necesarias para la realización de las labores.
2. Procurar a los trabajadores locales apropiados y elementos adecuados contra accidentes y enfermedades profesionales en forma que se garanticen razonablemente la seguridad y la salud.
3. Prestar de inmediato los primeros auxilios en caso de accidentes o enfermedad, a este efecto la empresa mantendrá lo necesario

según reglamentación de las autoridades sanitarias.

4. Pagar la remuneración pactada en las condiciones, períodos y lugares convenidos.
5. Guardar absoluto respeto a la dignidad personal del trabajador y sus creencias y sentimientos.
6. Conceder al trabajador las licencias necesarias para los fines y en los términos indicados en el Capítulo VIII de este reglamento.
7. Dar al trabajador que lo solicite, a la expiración del contrato, una certificación en que conste el tiempo de servicio, índole de la labor y salario devengado, e igualmente si el trabajador lo solicita, hacerle practicar examen sanitario y darle certificación sobre el particular. Si al ingreso o durante la permanencia en el trabajo hubiere sido sometido a examen médico. Se considera que el trabajador por su culpa elude, dificulta o dilata el examen, cuando transcurridos cinco (5) días a partir de su retiro no se presenta donde el médico respectivo para las prácticas del examen, a pesar de haber recibido la orden correspondiente.
8. Pagar al trabajador los gastos razonables de venida y regreso, si para prestar sus servicios lo hiciere cambiar de residencia, salvo si la terminación del contrato

se origina por culpa o voluntad del trabajador.

Si el trabajador prefiere radicarse en otro lugar, la Empresa le debe costear su traslado hasta concurrencia de los gastos que demandaría su regreso al lugar donde residía anteriormente. En los gastos de traslado del trabajador se entienden comprendidos los familiares que con él conviven.

9. Abrir y llevar al día los registros de horas extras y de trabajadores menores que ordena la ley.
10. Conceder a las trabajadoras que estén en período de lactancia los descansos ordenados por el artículo 238 del Código Sustantivo del Trabajo.
11. Conservar el puesto a las empleadas que estén disfrutando de los descansos remunerados, a que se refiere el numeral anterior, o por licencia de enfermedad motivada en el embarazo o parto. No producirá efecto alguno el despido que la Empresa comunique a la trabajadora en tales períodos o que si acude a un preaviso, éste expire durante los descansos o licencias mencionadas.
12. Llevar un registro de inscripción de todas las personas menores de edad que emplee, con indicación

de la fecha de nacimiento de las mismas.

13. Cumplir este reglamento y cumplir el orden, la moralidad y el respeto a las leyes.
14. Además de las obligaciones especiales a cargo de la empresa, ésta garantizará el acceso del trabajador menor de edad a la capacitación laboral y concederá licencia no remunerada cuando la actividad escolar así lo requiera.

Es obligación de la Empresa, afiliar al Instituto de Seguros Sociales o a otra entidad a todos los trabajadores menores de edad que laboren en ésta, lo mismo que le suministrará cada cuatro (4) meses en forma gratuita, un par de zapatos y un vestido de labor, teniendo en cuenta que la remuneración mensual sea hasta dos veces el salario mínimo vigente en la Empresa (CST, art. 57).

**ART. 49º.** - Son obligaciones especiales del trabajador:

- a) Realizar personalmente la labor en los términos estipulados; observar los preceptos de este reglamento y acatar y cumplir las órdenes e instrucciones que de manera particular le imparta la Empresa o sus representantes según el orden jerárquico establecido.

- b) No comunicar a terceros salvo autorización expresa las informaciones que sean de naturaleza reservada y cuya divulgación pueda ocasionar perjuicios a la Empresa, lo que no obsta para denunciar delitos comunes o violaciones del contrato o de las normas legales de trabajo ante las autoridades competentes.
- c) Conservar y restituir en buen estado, salvo deterioro natural, los instrumentos y útiles que les hayan facilitado y las materias primas sobrantes.
- d) Guardar rigurosamente la moral en las relaciones con sus superiores compañeros.
- e) Comunicar oportunamente a la Empresa las observaciones que estimen conducentes a evitarle daño y perjuicios.
- f) Prestar la colaboración posible en caso de siniestro o riesgo inminentes que afecten o amenacen las personas o las cosas de la Empresa.
- g) Observar las medidas preventivas higiénicas prescritas por el médico de la Empresa o por las autoridades del ramo y observar con suma diligencia y cuidados las instrucciones y órdenes preventivas de accidentes o de enfermedades profesionales.
- h) Registrar en las oficinas de la Empresa su domicilio y dirección

y dar aviso oportuno de cualquier cambio que ocurra (CST, art. 58).

**ART. 50º.** - Le está prohibido a la Empresa:

1. Deducir, retener o compensar suma alguna del monto en salario y prestaciones en dinero que corresponda a los trabajadores sin autorización previa de éstos para cada caso y sin mandamiento judicial, con excepción de los siguientes:
  1. Respecto de salarios puede hacerse deducciones, retenciones o compensaciones en los casos autorizados por los artículos 113, 150, 151, 152 y 400 del Código Sustantivo del Trabajo;
  2. Las cooperativas pueden ordenar retenciones hasta del 50% de salarios y prestaciones, para cubrir sus créditos, en forma y en casos en que la ley lo autorice;
  3. El Banco Popular, o cualquier otro banco que designe la ley, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 24 de 1952, puede igualmente ordenar retenciones hasta de un cincuenta por ciento (50%) de salario y prestaciones, para cubrir sus créditos en la forma y en los casos en que la ley lo autorice, y
  4. En cuanto a la cesantía y las pensiones de jubilación, la Empresa puede retener el valor

- respectivo en los casos de los artículos 250 y 274 del Código Sustantivo del Trabajo.
2. Obligar en cualquier forma a los trabajadores a comprar mercancías o víveres en almacenes que establezca la empresa
  3. Exigir o aceptar dinero del trabajador como gratificación para que se admita en el trabajo o por motivo cualquiera que se refiera a las condiciones de éste.
  4. Limitar o presionar en cualquier forma a los trabajadores el ejercicio de sus derechos de asociación.
  5. Imponer a los trabajadores obligaciones de carácter religioso o político o dificultarles o impedirles el ejercicio del derecho del sufragio.
  6. Hacer, autorizar propaganda política en los sitios de trabajo.
  7. Hacer o permitir todo género de rifas, colectas o suscripciones en los mismos sitios.
  8. Emplear en las certificaciones de que trata el ordinal 7º del artículo 57 del Código Sustantivo del Trabajo signos convencionales que tiendan a perjudicar a los interesados o adoptar el sistema de lista negra, cualquiera que sea la modalidad que se utilice para que no se ocupe en otras empresas a los trabajadores que se separen o sean separados del servicio.
  9. Cerrar intempestivamente la Empresa. Si lo hiciera además de incurrir en sanciones legales deberá pagar a los trabajadores los salarios, prestaciones, o indemnizaciones por el lapso que dure cerrada la empresa. Así mismo cuando se compruebe que el empleador en forma ilegal ha retenido o disminuido colectivamente los salarios a los trabajadores, la cesación de actividades de estos, será imputable a aquel y les dará derecho a reclamar los salarios correspondientes al tiempo de suspensión de labores.
  10. Despedir sin justa causa comprobada a los trabajadores que les hubieren presentado pliego de peticiones desde la fecha de presentación del pliego y durante los términos legales de las etapas establecidas para el arreglo del conflicto.
  11. Ejecutar o autorizar cualquier acto que vulnere o restrinja los derechos de los trabajadores o que ofenda su dignidad (CST, art. 59).
- ART. 51.-** Se prohíbe a los trabajadores:
1. Sustraer de la fábrica, taller o establecimiento los útiles de

- trabajo, las materias primas o productos elaborados sin permiso de la empresa.
2. Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo la influencia de narcóticos o de drogas enervantes.
  3. Conservar armas de cualquier clase en el sitio de trabajo a excepción de las que con autorización legal puedan llevar los celadores.
  4. Faltar al trabajo sin justa causa de impedimento o sin permiso de la empresa, excepto en los casos de huelga, en los cuales deben abandonar el lugar de trabajo.
  5. Disminuir intencionalmente el ritmo de ejecución del trabajo, suspender labores, promover suspensiones intempestivas del trabajo e iniciar a su declaración o mantenimiento, sea que se participe o no en ellas.
  6. Hacer colectas, rifas o suscripciones o cualquier otra clase de propaganda en los lugares de trabajo.
  7. Coartar la libertad para trabajar o no trabajar o para afiliarse o no a un sindicato o permanecer en él o retirarse.
  8. Usar los útiles o herramientas suministradas por la empresa en objetivos distintos del trabajo contratado. (CST. Art. 60).

### **CAPITULO XIII**

#### **Reclamos: personas ante quienes deben presentarse y su tramitación.**

**ART. 52.** - Los reclamos de los trabajadores se harán ante la persona que ocupe en la empresa el cargo de Gerente quien los oirá y resolverá en justicia y equidad.

**ART. 53.** – Se deja claramente establecido que para efectos de los reclamos a que se refiere en los artículos anteriores, el trabajador o trabajadores, pueden asesorarse del sindicato respectivo.

**PAR.-** En la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de AGUACHICA E.S.P. si existen prestaciones adicionales a las legalmente obligatorias según pactos de Convención Colectiva de Trabajo..

### **CAPITULO XIV**

#### **Publicaciones**

**ART. 54.** – Dentro de los quince (15) días siguientes al de la notificación de la resolución aprobatoria del presente reglamento, el empleador debe publicarlo en el lugar de trabajo, mediante la fijación de dos (2) copias de caracteres legibles, en dos (2) sitios distintos . Si hubiere varios lugares de trabajo separados, la fijación debe hacerse en cada uno de ellos. Con el reglamento debe fijarse

la resolución aprobatoria. (CST. Art. 120).

## **CAPITULO XV**

### **Publicaciones**

**ART. 55.** – El presente reglamento entrará a regir ocho (8) días después de su publicación hecha en la forma prescrita en el artículo anterior de este reglamento.

## **AGUACHICA, CESAR nombre de GERENTE - Año**

## **CAPITULO XVI**

### **Disposiciones Finales**

**ART. 56.-** Desde la fecha que entra en vigencia este reglamento quedan suspendidas las disposiciones del reglamento que antes de esta fecha haya tenido la empresa.

## **CAPITULO XVII**

### **Cláusulas ineficaces**

**ART. 57.-** No producirán ningún efecto las cláusulas del reglamento que desmejoren las condiciones del trabajador en relación con lo establecido en las leyes, contratos individuales, pactos, convenciones colectivas o fallos arbitrales los cuales sustituyen las disposiciones del reglamento en cuanto fueren más favorables al trabajador. (CST. Art. 109).

