

# **VALLECAUCANA DE AGUAS S.A. E.S.P.**

## **AVANCE DE LA IMPLEMENTACIÓN Y ACTUALIZACIÓN MECI**

**AGOSTO 30 DE 2020**



# CADENA DE VALOR

Modelo de procesos

PROCESO ESTRATÉGICO

Direccionamiento Estratégico del PAP-PDA

PROCESOS MISIONALES

Gestión y coordinación interinstitucional del PAP-PDA



PROCESOS DE APOYO

Gestión Administrativa

Gestión del Talento Humano

Gestión Financiera

Gestión Jurídica

PROCESO DE EVALUACIÓN

Evaluación y Mejoramiento Continuo

Necesidades y requerimientos de los Municipios y partes interesadas

Satisfacción de los Municipios y partes interesadas

# MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO

## 1. MODULO DE CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

### 1. COMPONENTE DE TALENTO HUMANO

#### Acuerdos, compromisos y protocolos éticos

1. Construcción, adopción y socialización del Código de Ética de la Entidad
2. Construcción, adopción y socialización del Código de Buen Gobierno de la Entidad

#### Desarrollo del Talento Humano

1. Manual de funciones y competencias laborales
2. Reglamento Interno de Trabajo
3. Designación del vigía ocupacional
4. Elección y conformación del Comité de Convivencia Laboral
5. Manual control interno disciplinario
6. Plan institucional de formación y capacitación 2015
7. Programa de inducción y reinducción
8. Estudio de clima organizacional
9. Programa de Bienestar laboral
10. Programa Salud Ocupacional
11. Seminario "Sanación, Transformación y cambio hacia la eficiencia organizacional"

# MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO

## 1. MODULO DE CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

### 1.2 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

#### Planes, programas y proyectos

1. Plan General Estratégico y de Inversiones - PGEI
2. Plan Anual Estratégico y de Inversiones - PAEI
3. Plan de Aseguramiento de la Prestación
4. Plan ambiental sectorial
5. Plan de Acción Municipal
6. Plan de Gestión Social
7. Programa Cultura del Agua (Agua Viva Soy, Carnaval del agua). Reconocimiento de este programa por parte del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio - MVCT
8. Proyecto para la protección de cuencas abastecedoras de acueductos
9. Proyecto de Transferencia de Tecnología
10. Plan Anticorrupción y Estrategia Atención al Ciudadano
11. Programa de Gestión Documental
12. Plan Institucional de Archivos

#### Modelo de operación por procesos

1. Adopción del modelo de procesos de la Entidad
2. Implementación y estandarización de formatos
3. Manual de procesos y procedimientos adoptado por resolución
4. Manual Operativo del PAP-PDA
5. Manual de interventoría para los proyectos de inversión
6. Manual de contratación estatal
7. Reglamento Interno de Contratación
8. Manual de Calidad
9. Manual de comunicaciones
10. Normograma de la entidad

#### Estructura Organizacional

1. Estructura organizacional ajustada por el Acuerdo 02 de julio de 2015

# MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO

## 1. MODULO DE CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

### 1.2 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

#### Indicadores de gestión

1. Indicadores para la medición de los acuerdos de gestión, el cumplimiento de las metas del PAEI.
2. Indicadores para medir el cumplimiento de los objetivos de los procesos
3. Ficha técnica de los indicadores

#### Políticas de operación

1. Políticas de operación definidas en el manual de procesos y procedimientos
2. Adopción de la política de eficiencia administrativa y cero papel
3. Backup semanal de toda la información de la empresa. Además se implementó el mecanismo de copias en la nube para tener otro respaldo adicional de la información de la empresa.

# MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO

## 1. MODULO DE CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

### 1.3 ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

#### Política de Admon de riesgos

1. Acto administrativo de la política de administración de riesgos

#### Identificación de riesgos

1. Identificación de los riesgos por procesos
2. Identificación de los riesgos de corrupción

#### Análisis y valoración de riesgos

1. Análisis de los riesgos por procesos
2. Análisis de los riesgos de corrupción
3. Valoración de los riesgos por procesos
4. Valoración de los riesgos de corrupción

## 2. MODULO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

### 2.1 AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL

#### Autoevaluación del control y gestión

1. Ajustes e implementación de nuevos formatos para el control sobre los procesos
2. Control y autocontrol por parte de los que intervienen en los procesos
3. Comité Técnico semanal para revisar el avance de los proyectos (autocontrol)
4. Comité de Dirección periódico donde se analiza el avance de los planes, programas, proyectos de inversión, presupuesto y el cumplimiento de las metas y de los resultados deseados y se identifican las desviaciones sobre las cuales se toman los correctivos que garantizan mantener la orientación de Vallecaucana de Aguas hacia el cumplimiento de sus objetivos institucionales.

## 2. MODULO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

### 2.2 AUDITORÍA INTERNA

#### Auditoría Interna

1. Definición de procedimiento de auditorías internas de calidad y de control a la gestión.
2. Programa de auditorías internas integrales aprobado por el Comité Coordinador de Control Interno y Calidad
3. Informe ejecutivo anual del sistema de control interno de acuerdo con los parámetros definidos por la DAFP.



## 2. MODULO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

### 2.3 PLANES DE MEJORAMIENTO

#### Plan de mejoramiento

1. Implementación del formato de formulación y seguimiento al plan de mejoramiento institucional

## 3. EJE TRANSVERSAL INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

### 3.1 INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

#### Información y comunicación interna y externa

1. Sistematización de la ventanilla única – ORFEO.
2. Identificación de información Primaria: PQRSD, Página Web, Buzones de sugerencias, MVCT, Departamento Nacional de Planeación – DNP, Municipios, Gobernación, Consorcio FIA, entes de control y demás grupos de interés
3. Ajuste de las Tablas de Retención Documental aprobadas por el Consejo Departamental de Archivo.
4. Manual de comunicaciones
5. Rendición de cuentas a la comunidad
6. Emisión y entrega a los grupos de interés de la Revista Técnica AGUA, SANEAMIENTO Y AMBIENTE

#### Sistemas de información

1. Se tiene el sistema de información HAS donde se maneja la contabilidad, presupuesto, tesorería, contratación y el módulo de inventarios.
2. Se tiene el sistema de información SAGUT para la elaboración de los presupuestos de obra de los proyectos de inversión
3. Sistema ORFEO para la sistematización de la Ventanilla Única que mejora la gestión documental de la entidad



- ✓ Requisitos generales
- ✓ Documentación

- ✓ Compromiso de la Dirección
- ✓ Enfoque hacia el cliente
- ✓ Política de Calidad
- ✓ Planificación
- ✓ Responsabilidad, autoridad y comunicación
- ✓ Revisión por la Dirección

- ✓ Provisión de los recursos
- ✓ Recursos Humanos
- ✓ Infraestructura
- ✓ Ambiente de Trabajo

- ✓ Planificación de la realización del producto o prestación del servicio
- ✓ Procesos relacionados con el cliente
- ✓ Diseño y desarrollo
- ✓ Compras
- ✓ Producción y/o prestación del servicio

- ✓ Seguimiento y medición
- ✓ Control de producto no conforme
- ✓ Análisis de datos
- ✓ Mejora

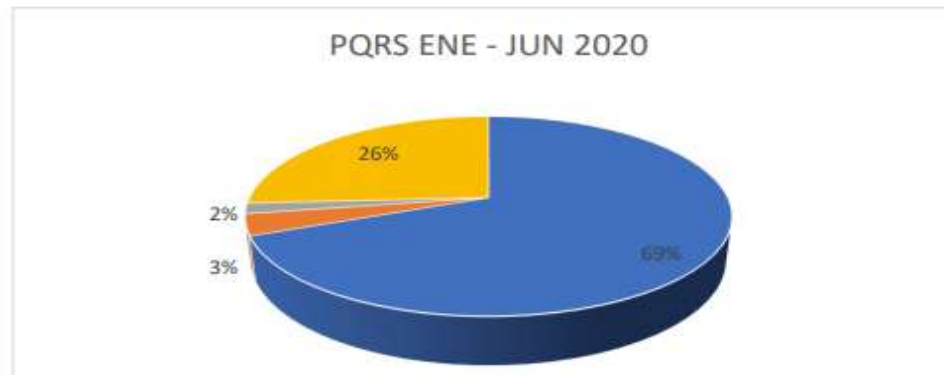
- ✓ Control de los equipos de seguimiento y medición



# INFORME PQRS PRIMER SEMESTRE 2020 VALLECAUCANA DE AGUAS S.A. E.S.P.

Durante el periodo 01 de enero al 30 de junio de 2020 se han presentado un total de 58 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias radicadas en Ventanilla Única de la empresa, ver Tabla y figura.

TIPO DE RADICADO	CANTIDAD	%
PETICIÓN	40	69%
DERECHO DE PETICIÓN	2	3%
QUEJA / RECLAMO	1	2%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	15	26%
<b>TOTAL</b>	<b>58</b>	<b>100%</b>



### Mejora Continua del Sistema Integrado de Gestión

