

**EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO, MEDIANTE LOS
ASPECTOS DEL MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO MECI, EN LA
EMPRESA EMQUILICHAO, E.S.P., MUNICIPIO DE SANTANDER DE
QUILICHAO, CAUCA.**

**DUVÁN BENITEZ RÍOS
EVELIN TATIANA HERRERA FERNÁNDEZ**

**UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
CONTADURÍA PÚBLICA
SEDE NORTE DEL CAUCA
SANTANDER DE QUILICHAO
2015**

**EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO, MEDIANTE LOS
ASPECTOS DEL MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERN MECI, EN LA
EMPRESA EMQUILICHAO, E.S.P., MUNICIPIO DE SANTANDER DE
QUILICHAO, CAUCA.**

**DUVÁN BENITEZ RÍOS
EVELIN TATIANA HERRERA FERNÁNDEZ**

Proyecto Presentado en Modalidad de Práctica Empresarial,
para Optar el Título de Contador Público.

Tutora:

ALBA LUCÍA BERMÚDEZ SÁNCHEZ.

**UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
CONTADURÍA PÚBLICA
SEDE NORTE DEL CAUCA
SANTANDER DE QUILICHAO
2015**

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	
1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	11
1.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	11
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.2.1 Descripción del Problema	15
1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	17
1.4 OBJETIVOS	17
1.4.1 Objetivo General	17
1.4.2 Objetivos Específicos	17
1.5 JUSTIFICACIÓN	17
1.5.1 Teórica	17
1.5.2 Práctica	18
1.5.3 Metodológica	18
1.6 MARCOS DE REFERENCIA	19
1.6.1 Marco Teórico	19
1.6.1.1 La Teoría General de Sistemas, y la Gestión Administrativa.	19
1.6.1.2 Gestión Administrativa.	21
1.6.1.3 La Gestión Pública.	23
1.6.1.4 El Modelo Estándar de Control Interno MECI.	26
1.6.1.5 Estructura del Modelo Estándar de Control Interno MECI:	27
1.6.1.6 Evaluación del Sistema de Control Interno, Utilizando el Modelo Estándar de Control Interno MECI.	31
1.6.2 Marco Conceptual	33
1.6.3 Marco Contextual	38
1.6.3.1 La Empresa Emquilichao E.S.P.	38
1.6.4 Marco Legal	43
1.7 ASPECTOS METODOLÓGICOS PARA LA INVESTIGACIÓN	45
1.7.1 Tipo de Estudio	45
1.7.2 Método de Investigación	45
1.7.3 Fuentes y Técnicas de Investigación Utilizadas	46
1.7.4 Población y Muestra	47
 2. ASPECTOS QUE CONFORMAN EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO MECI, COMO MECANISMO, PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO DE LAS ENTIDADES PÚBLICAS.	 48
2.1 MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO MECI 1000:2005	48
2.1.1 Subsistema de Control de Evaluación	49
2.1.2 Autoevaluación del Control Interno	50
2.1.3 Objetivo de la Autoevaluación del Control	51
2.1.4 Niveles de Responsabilidad	51
2.1.5 Marco Legal de la Autoevaluación del Control	52

2.1.6 Metodología para la Autoevaluación	52
2.1.7 Definición de la Muestra	53
3. PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN, DEL CONTROL INTERNO UTILIZANDO EL MODELO DE CONTROL INTERNO MECI, EN LA EMPRESA EMQUILICHAO E.S.P.	63
3.1 DEFINICIÓN DE LA MUESTRA	63
3.1.1 Procedimiento para la Tabulación del Cuestionario	63
3.1.2 Preparación y Presentación del Informe	65
3.2 EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA EMQUILICHAO E.S.P., MEDIANTE ELEMENTOS DEL MECI.	66
3.2.1 Tabulación de los Cuestionarios	66
3.2.1.1. Política de Calidad.	66
3.2.1.2 Estilo de Dirección.	68
3.2.1.3 subsistema de control estratégico	69
3.2.1.4 subsistema de control de gestión	72
3.2.2 Resultados de la Evaluación del Control Interno en la Empresa Emquilichao E.S.P.	76
3.2.2.1 Calificación y Criterio de Valoración por Variables Evaluada	76
3.2.2.2 análisis de los resultados de la Evaluación del Control Interno, en la Empresa Emquilichao E.S.P.	77
3.2.2.3 evaluación total del sistema de control interno, en la empresa Emquilichao E.S.P.	78
4. ACTIVIDADES DE MEJORAMIENTO DEL CONTROL INTERNO, MEDIANTE SU EVALUACIÓN, EN LA EMPRESA EMQUILICHAO E.S.P. SANTANDER DE QUILICHAO.	80
4.1 mejoramiento de actividades del control interno, en Emquilichao E.S.P Santander de Quilichao..	80
4.1.1 Sistema de Control Interno. Componente Política de Calidad	80
4.1.2 Sistema de Control Interno. Componente Direccionamiento Estratégico.	81
4.1.3 Sistema de Control Interno. Componente Admón. del Riesgo	82
4.1.4 Sistema de Control Interno. Componente Control de Gestión: Actividades de Control.	84
4.1.5 Sistema Control Interno. Componente Control de Gestión: Información y Comunicación.	100
4.1.6 Sistema control interno. Componente estilo de dirección.	102
4.1.7 sistema control interno. Componente ambiente de control	103
5. CONCLUSIONES	106
6. RECOMENDACIONES	108
BIBLIOGRAFÍA	
ANEXO	

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Evaluación Control Interno. Sobre Política de Calidad. Empresa Emquilichao E.S.P. Santander de Quilichao.	67
Tabla 2. Evaluación Control Interno. Estilo de Dirección. Empresa Emquilichao E.S.P. Santander de Quilichao.	68
Tabla 3. Evaluación Control Interno. Sobre Componente Ambiente de Control. Empresa Emquilichao E.S.P. Santander de Quilichao.	69
Tabla 4. Evaluación Control Interno. Componente Direccionamiento Estratégico. Empresa Emquilichao E.S.P. Santander de Quilichao.	70
Tabla 5. Evaluación Control Interno. Componente administración del Riesgo. Empresa Emquilichao E.S.P. Santander de Quilichao.	71
Tabla 6. Evaluación Control Interno. Componente Actividades de Control. Empresa Emquilichao E.S.P. Santander de Quilichao.	73
Tabla 7. Evaluación Control Interno. Componente Información. Empresa Emquilichao E.S.P. Santander de Quilichao.	74
Tabla 8. Evaluación Control Interno. Componente Comunicación. Empresa Emquilichao E.S.P. Santander de Quilichao.	75
Tabla 9. Calificación y Criterio de Valoración por Variables Evaluada del Control Interno, en la empresa Emquilichao S.A.P. Santander de Quilichao.	76
Tabla 10. Evaluación Total del Sistema de Control Interno, en la Empresa Emquilichao E.S.P. Santander de Quilichao	78

LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. Funciones Principales en cada Área de Emquilichao E.S.P. Santander de Quilichao.	42
Cuadro 2. Escala de Valoración. Control Interno.	63
Cuadro 3. Rangos que Determinan el Estado Real del Sistema de Control Interno.	65
Cuadro4.Codificación de los Procesos Formato PCG-R-001.	87

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Estructura del Modelo Estándar de Control Interno MECI para las Entidades Públicas.	28
Figura 2. Organigrama. Empresa Emquilichao E.S.P.	41
Figura 3. Modelo Operación por Procesos, para la Empresa Emquilichao E.S.P. Santander de Quilichao.	84
Figura 4. Codificación de los Procesos, Formato PCG-R-00.	86

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó en la Empresa Emquilichao E.S.P., y contiene el título de Evaluación el sistema de control interno, utilizando los aspectos del Modelo Estándar de Control Interno MECI, en dicha empresa del municipio de Santander de Quilichao.

Para realizar la investigación, se estableció el procedimiento de evaluación, del control interno mediante aspectos que contiene el control interno MECI, en la empresa Emquilichao E.S.P.; describir los aspectos que conforman el sistema de control interno MECI, como mecanismo, para evaluar el control interno de las entidades públicas; y establecer el procedimiento de evaluación, del control interno utilizando el modelo de control interno MECI, en la empresa Emquilichao E.S.P.; y en última instancia, proponer actividades de mejoramiento, si se detectaban debilidades en el control interno, mediante la evaluación, en la empresa Emquilichao E.S.P., Santander de Quilichao.

Se propuso, la evaluación del sistema de control Interno, recurriendo a los aspectos del modelo estándar de control interno MECI, en la empresa Emquilichao E.S.P., como un instrumento, que permitió evaluar la estrategia, la gestión y los propios mecanismos de evaluación de la gestión administrativa de la entidad, para proveerle y asegurar las condiciones de satisfacción de los compromisos contraídos con toda la comunidad de Santander de Quilichao, el cumplimiento de las inversiones, la fluidez de la información y comunicación; y se corrija con anticipación, las debilidades de control, que se presentan en todos sus procesos e implemente planes de mejoramiento, para éstos.

INTRODUCCIÓN

Cumpliendo con la Ley 87 de 1993, la Empresa Emquilichao E.S.P., ubicada en el municipio de Santander de Quilichao, ha implementado el Modelo Estándar de Control Interno MECI decreto 1599 del 2005, para procurar el cuidado, manejo y utilización de los servicios públicos de acueducto, aseo y alcantarillado, en gestión de la responsabilidad, beneficio y bien común de toda la comunidad del municipio de Santander de Quilichao, dentro del marco de la Constitución Nacional y las leyes.

En este aspecto, la Entidad Pública, Emquilichao E.S.P., está orientada a prestar los servicios públicos, con compromiso, legalidad y justicia; y debe sustentarse, en la eficiencia y calidad, para la prestación de éstos, satisfaciendo las demandas de la comunidad, dentro de un marco de principios participativos, promoviendo toda su cobertura sin ninguna discriminación. Por lo tanto Emquilichao E.S.P., requiere una gestión eficaz, responsable y controlada, que le permita mantenerse en excelentes condiciones, logre un equilibrio insuperable entre su administración y sus fines.

El presente trabajo de investigación se realizará en la Empresa Emquilichao E.S.P., y contiene el título de la Evaluación el sistema de control interno, utilizando los aspectos del Modelo Estándar de Control Interno MECI, en la empresa Emquilichao E.S.P., municipio de Santander de Quilichao.

Para realizar la investigación, se debe establecer el procedimiento de evaluación, del control interno mediante aspectos que contiene el control interno MECI, en la empresa Emquilichao E.S.P.; evaluar el sistema de control interno, utilizando los aspectos del control interno MECI, en la empresa Emquilichao E.S.P.; y al finalizar, especificar actividades para mejorar el control interno de la empresa Emquilichao E.S.P., una vez se han utilizado aspectos del modelo estándar del control interno MECI.

1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Los antecedentes, que se especifican, contribuirán para el desarrollo del trabajo de investigación que lleva por título, "la Evaluación del Sistema de Control Interno, Utilizando Aspectos del Modelo Estándar de Control Interno MECI, en la Empresa Emquilichao, E.S.P., municipio de Santander de Quilichao, Cauca", aportando para el presente documento apartes y conceptos, sobre los diferentes aspectos que relacionan el tema de la evaluación del control interno, mediante la Metodología del Control Interno MECI, en la Empresa Emquilichao E.S.P., del municipio de Santander de Quilichao.

El tema del Modelo del Control Interno MECI, se encuentra disponible en artículos de Internet y Páginas Web, libros, revistas, tesis de grado elaboradas, que permiten apropiarse algunos argumentos, para fundamentar y desarrollar, el presente trabajo de investigación, a llevar a cabo en la empresa Emquilichao E.S.P., de Santander de Quilichao, Cauca, a saber:

ANÁLISIS DE RIESGOS APLICADO AL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO EN EL HOSPITAL FRANCISCO DE PAULA SANTANDER E.S.E., SANTANDER DE QUILICHAO, CAUCA. Fue un trabajo realizado para identificar y analizar los factores que ofrecen riesgo para el cumplimiento de los objetivos institucionales y el desarrollo de las funciones, que a partir del proceso de facturación, se generó para el Hospital Francisco de Paula Santander E.S.E., de Santander de Quilichao, Cauca, para el logro de este trabajo se analizó el ambiente externo del Hospital Francisco de Paula Santander, se realizó también el análisis situacional interno del hospital; se identificaron las fuentes y elementos que ofrecían riesgo en el área de facturación del hospital; también se reconoció el marco teórico y normativo que rige la administración de riesgos dentro del ámbito de la entidad estatal; se elaboró la matriz de priorización de riesgos en el área de facturación de la entidad pública; y finalmente, se elaboró el mapa de riesgos del área de facturación para la empresa.¹

Este trabajo permite consultar los aspectos que contiene el control interno del Hospital Francisco de Paula Santander, y de esta forma conocer los aspectos del control interno, que hay que evaluar en la entidad pública Emquilichao E.S.P., la cual también es una empresa pública, ceñida por la misma normativa, que rige el control interno en las entidades públicas.

¹ MOLINA, Ana Beatriz; MUÑOZ VALENCIA, Ruby. Análisis de Riesgos Aplicado al Modelo Estándar de Control Interno en el Hospital Francisco de Paula Santander E.S.E., Santander de Quilichao, Cauca. Programa de Contaduría Pública, Universidad del Valle, Sede Norte del Cauca, Santander de Quilichao. 2007.

PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO, PARA MUNICIPIOS MENORES, CASO MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO. Con este trabajo se buscó evaluar la funcionalidad de los elementos existentes sobre control interno, para municipios menores, especialmente el municipio de Santander de Quilichao, para determinar con exactitud su idoneidad de acuerdo a las normas y dentro de las políticas trazadas por la administración municipal, buscando garantizar la eficiencia de la gestión municipal y el cabal cumplimiento de su misión institucional, presentando una propuesta de sistema de control interno, acorde con las estructuras de los municipios menores para que fuera implementado de acuerdo con los recursos y elementos existentes, que les permitiera a los municipios cumplir con los requerimientos exigidos por la Ley 87 de 1993.²

Aporta esta investigación al presente proyecto, el conocimiento sobre la normatividad que rige el control interno para las entidades públicas, en especial la normatividad que rige el control interno para la empresa Emquilichao E.S.P., como entidad pública.

INFORME EJECUTIVO ANUAL DE EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO, CON BASE EN LA ENCUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO MECI Y CALIDAD, VIGENCIA 2012, CON ALCANCE A 19 DE FEBRERO DE 2013. Este es un Informe Ejecutivo que presenta la Oficina de Control Interno del Ministerio de Minas y Energía, por haber realizado una encuesta para evaluar la implementación de los elementos que contiene el control interno MECI y Calidad, del Ministerio de Minas y Energía de Colombia. La evaluación tuvo en cuenta los resultados de la aplicación de las encuestas de Autoevaluación y Evaluación Independiente, la cual establece el estado de los elementos del Modelo Estándar de Control Interno - MECI y de los requisitos de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública – NTCGP 1000:2009, para la vigencia 2012, con alcance a 19 de febrero de 2013.

La interpretación de los resultados de la encuesta de autoevaluación, se hizo con base en la metodología dada por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), de acuerdo con el grado de implementación del MECI y Calidad. Se estableció, que la implementación de los elementos del Modelo Estándar de Control Interno – MECI-, como herramienta del Sistema de Control Interno, se encuentra en un avance del 88,52% en dicha entidad.³

² BARRERA, Laura Bibiana; OCAMPO, Ángela María. Propuesta de un Sistema de Control Interno, para Municipios Menores, Caso Municipio de Santander de Quilichao. Programa de Contaduría Pública, Universidad del Valle, Sede Región Norte del Cauca, Santander de Quilichao. 2005, p, 10.

³ Informe Ejecutivo Anual de Evaluación al Sistema de Control Interno, con base en la Encuesta MECI - Calidad. Bogotá D.C.: Ministerio de Minas y Energía. 2013, p, 3-4.

Esta investigación aporta al trabajo a realizar en Emquilichao E.S.P., los elementos que contiene el Sistema de Control interno MECI, en especial los elementos del Cuestionario MECI, que se utiliza para evaluar el control interno de las entidades públicas, específicamente el control interno de la empresa Emquilichao E.S.P., Santander de Quilichao.

INFORME FINAL DEL SEGUIMIENTO REALIZADO AL PROCESO DE IMPLEMENTACION DEL MECI Y DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD EN CORVIVIENDA. En este informe se describen las actividades desarrolladas en cada una de las fases de implementación propuestas por el DAFP, e igualmente se detallan los resultados de la encuesta de Diagnóstico; los avances y estado de desarrollo de cada uno de los elementos del Sistema de Control Interno de CORVIVIENDA, como entidad obligada por la Ley 87 de 1993 a iniciar el proceso de Ajustes a su Sistema de Control Interno de acuerdo con los requerimientos del MECI 1000:2005.⁴

Este trabajo realizado, permite conocer concretamente los elementos que contiene el Sistema de Control Interno MECI, pues a través de la utilización de los elementos del Control Interno MECI (especialmente los elementos del cuestionario que lo compone), que se piensa evaluar el control interno de la empresa Emquilichao, E.S.P., de Santander de Quilichao.

COMPILACIÓN DE CONCEPTOS FRENTE A LA IMPORTANCIA DEL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO MECI, EN EL ESTADO COLOMBIANO. Esta compilación es presentada por el Departamento Administrativo de la Función Pública, como ente rector de la política de Control Interno, para las entidades del Estado; la Compilación de Conceptos Técnicos, del Modelo Estándar de Control Interno MECI, en el Estado Colombiano, se convierte en un material valioso para aquellas entidades públicas obligadas a implementar el modelo de Control Interno MECI; la cartilla tiene como fin brindar orientación sobre temas propios a la implementación y mantenimiento del MECI y recoge las inquietudes más frecuentes que sobre la materia han tenido las entidades desde la expedición del Decreto 1599 de 2005.⁵

Este trabajo realizado, permite conocer concretamente los elementos que contiene el Sistema de Control Interno MECI, pues a través de la utilización de los elementos del Control Interno MECI (especialmente los elementos del cuestionario que lo compone), que se piensa evaluar el control interno de la empresa Emquilichao, E.S.P., de Santander de Quilichao.

⁴ Informe Final MECI-Sistema General de Calidad. Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana Distrital de Cartagena de Indias (CORVIVIENDA).2008-2009, P, 6.

⁵ Compilación de Conceptos Frente a la Importancia del Modelo Estándar de Control Interno MECI, en el Estado Colombiano. Departamento Administrativo de la Función Pública. Escuela Superior de Administración Pública (ESAP).2010, 7.

INFORME ENCUESTA MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO MECI: 1000:2005, VIGENCIA 2013. Es un Informe Ejecutivo presentado por la Registraduría Nacional del Estado Civil, concerniente a informar los resultados de la encuesta al Modelo Estándar de Control Interno MECI: 1000: 2005, aplicada a diferentes servidores de la Registraduría Nacional del Estado Civil, en las 32 delegaciones departamentales, Registraduría Distrital a los 10 Macro procesos y el Fondo Social de Vivienda de la Registraduría del Estado, de la vigencia 2013. La evaluación tuvo en cuenta la aplicación y los resultados de la encuesta del Modelo Estándar de Control Interno MECI, para mejorar el Modelo de Control Interno MECI, implementado en la Registraduría Nacional del Estado Civil.⁶

Igual que la investigación anterior descrita, este trabajo, permite conocer concretamente los elementos que contiene el Sistema de Control Interno MECI, pues a través de la utilización de los elementos del Control Interno MECI (especialmente los elementos del cuestionario que lo compone), que se piensa evaluar el control interno de la empresa Emquilichao, E.S.P., de Santander de Quilichao, entidad del Estado.

GUÍA PARA LA AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO MECI. Esta guía tiene como propósito orientar en la implementación y desarrollo del elemento Autoevaluación del Control, que conforma el componente Autocontrol del Subsistema Control de Evaluación del Modelo Estándar de Control Interno MECI, de la Administración Municipal de la Ciudad de Bucaramanga; se convierte entonces en mecanismo de verificación y evaluación, que le permiten a la Alcaldía de Bucaramanga auto diagnosticar 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, y determinar la calidad y efectividad de los controles internos, permitiendo emprender las acciones de mejoramiento requeridas. Finalmente, la implementación y desarrollo del elemento de control Autoevaluación del control, de conformidad con el componente Autoevaluación, el subsistema Control de Gestión y los criterios establecidos por el MECI, se determinan para cada participante en la presente guía.⁷

Esta investigación realizada sirve como modelo para conocer los elementos que se utilizaron, para la evaluación del control interno en esta entidad pública; de igual forma se tomaron algunos elementos del control interno MECI, para evaluar el control interno de la empresa Emquilichao, E. S.P., la cual está regida por la misma normatividad, que rige el control interno y su evaluación, en la administración de un municipio colombiano.

⁶ Informe Encuesta Modelo Estándar de Control Interno MECI: 1000:2005. Bogotá: Registraduría Nacional del Estado Civil. 2013, p. 3.

⁷ Guía para la Autoevaluación del Control Interno MECI. Bucaramanga: Alcaldía Municipal de Bucaramanga. 2008.

MANUAL DE IMPLEMENTACIÓN MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO PARA EL ESTADO COLOMBIANO - MECI 1000:2005. Tuvo como propósito orientar a las entidades en la implementación y desarrollo de cada uno de los subsistemas, componentes y elementos que conforman el Modelo Estándar de Control Interno. En la primera parte del Manual se enuncian las directrices generales a tener en cuenta por parte de cada responsable de la implementación del MECI; posteriormente, se describen las pautas conceptuales y ejemplos para el desarrollo de cada una de las cuatro fases a través de las cuales se implementa el Modelo; en la parte final se describe la implementación del MECI en el Municipio de Sabaneta, Antioquia, de tercera categoría.⁸

Permite esta investigación conocer y extraer algunos elementos que conforman el sistema de control interno MECI, en especial, el cuestionario MECI, que contiene todos los elementos, para la evaluación del control interno que posee, cualquier entidad pública, y en este caso se va a evaluar la empresa Emquilichao E.S.P., utilizando los elementos del control interno MECI.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1 Descripción del Problema

El Modelo Estándar de Control Interno, busca unificar criterios y parámetros básicos de control, para las entidades públicas, procurando construir la mejor forma de armonizar los conceptos de control, eliminando la propagación conceptual existente, permitiendo una mayor claridad sobre la forma de fomentar una función administrativa del Estado, eficiente, eficaz, transparente y efectiva, en el cumplimiento de sus fines sociales.⁹

Ley 87 de 1993, adopta mediante el Decreto 1599 de 2005, el Modelo Estándar de Control Interno MECI, para el Estado Colombiano, dicho modelo se constituye en un instrumento esencial, para que las entidades desarrollen, implementen y mantengan en operación eficiente, el Sistema de Control Interno establecido en la anterior normatividad.

Cumpliendo con la norma antes citada, la Empresa Emquilichao E.S.P., ubicada en el municipio de Santander de Quilichao, ha implementado el Modelo Estándar de Control Interno MECI, para procurar el cuidado, manejo y utilización de los servicios públicos de agua, aseo y alcantarillado, en gestión de la responsabilidad,

⁸ Manual de Implementación Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano - MECI 1000:2005. Departamento Administrativo de la Función Pública. Dirección de Políticas de Control Interno y Racionalización de Trámites. Guía General para el Diseño, Desarrollo e Implementación de cada uno de los Subsistemas, Componentes y Elementos de Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005. Segunda Versión.2008.

⁹ ATEHORTÚA HURTADO, Federico Alonso. Gestión y Auditoría de la Calidad para Organizaciones Públicas. Editorial Universidad de Antioquia. Primera Edición. 2005, p, 1.

beneficio y bien común de toda la comunidad del municipio de Santander de Quilichao, dentro del marco de la Constitución Nacional y las Leyes.

En este aspecto, la Entidad Pública, Emquilichao E.S.P., está orientada a prestar los servicios públicos, con compromiso, legalidad y justicia; y debe sustentarse, en la eficiencia y calidad, para la prestación de éstos, satisfaciendo las demandas de la comunidad, dentro de un marco de principios participativos, promoviendo toda su cobertura sin ninguna discriminación. Por lo tanto Emquilichao E.S.P., requiere una gestión eficaz, responsable y controlada, que le permita mantenerse en excelentes condiciones, logre un equilibrio insuperable entre su administración y sus fines.

Emquilichao E.S.P., como dependencia que cubre las necesidades esenciales de la comunidad, es responsable ante la Contraloría y Procuraduría General de la Nación y ante la misma comunidad de Santander de Quilichao, de implementar, aplicar y evaluar, los métodos y procedimientos, procurando su adecuado control, para custodiar la calidad, eficiencia y eficacia de éstos, en todas sus dependencias. Es necesario entonces que realice procesos de sensibilización y capacitación al personal administrativo y operativo, sobre los instrumentos técnicos y las normas que regulan el Modelo Estándar de Control Interno y estimularlos, a que participen en su implementación y evaluación.

Se propone, la evaluación del sistema de control Interno, utilizando los aspectos del modelo estándar de control interno MECI, en la empresa Emquilichao E.S.P., a través de un instrumento, que permite evaluar la estrategia, la gestión y los propios mecanismos de evaluación de la gestión administrativa de la entidad, para proveerle y asegurarle que las condiciones de satisfacción de los compromisos contraídos con toda la comunidad de Santander de Quilichao, el cumplimiento de las inversiones, la fluidez de la información y comunicación; finalmente, corrija con anticipación, las debilidades de control, que se presentan en todos sus procesos e implemente planes de mejoramiento, para éstos.

El Modelo Estándar de Control Interno MECI, le suministra a Emquilichao, E.S.P., una columna administrativa esencial para garantizar el logro de sus objetivos y del Estado en conjunto, documentado en el cumplimiento de los principios que rigen la administración pública en especial, los de eficiencia, eficacia, moralidad y transparencia; preparándola adicionalmente, para responder a los controles de orden externo que le son propios, y en especial al control de la comunidad.

Orienta también a Emquilichao E.S.P., hacia la contribución para el logro de los fines esenciales del Estado, congregando y armonizando las medidas de control que ubican la entidad hacia el cumplimiento de la visión, misión, objetivos, principios, metas y políticas; así mismo congrega e interrelaciona las medidas de control de los aspectos que permiten el desarrollo de la gestión: planes, programas, procesos, actividades, procedimientos, recursos, información y medios

de comunicación; aglomera las medidas que certifican la valoración permanente de los resultados de la entidad, a través de los diferentes mecanismos de verificación y evaluación, que utiliza.

1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo se evalúa el sistema de control interno, utilizando los aspectos del Modelo Estándar de Control Interno MECI, en la empresa Emquilichao E.S.P., municipio de Santander de Quilichao?

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo General

Evaluar el sistema de control interno, utilizando los aspectos del Modelo Estándar de Control Interno MECI, en la empresa Emquilichao E.S.P., municipio de Santander de Quilichao.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Describir los aspectos que conforman el sistema de control interno MECI, como mecanismo, para evaluar el control interno de las entidades públicas.
- Establecer el procedimiento de evaluación, del control interno utilizando el modelo de control interno MECI, en la empresa Emquilichao E.S.P.
- Proponer actividades de mejoramiento, si se detectan debilidades en el control interno, mediante la evaluación, en la empresa Emquilichao E.S.P., Santander de Quilichao.

1.5 JUSTIFICACIÓN

1.5.1 Teórica

El Modelo Estándar de Control Interno MECI, permite establecer la definición de políticas y el establecimiento de un plan de acción, para evaluar el control interno de la empresa Emquilichao E.S.P. Una vez definido el modelo para evaluar el control interno de Emquilichao E.S.P., debe evaluarse y monitorearse el grado de cumplimiento de los planes establecidos, para implementar acciones correctivas o de mejoramiento.¹⁰

¹⁰ Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP. Armonización del Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005, Sistema de Gestión de la Calidad NTCGP 1000:2004, Entidades Públicas, p, 25.

El Modelo Estándar de Control Interno MECI, sirve como método para evaluar el control interno de Emquilichao E.S.P., y proporciona la estructura básica, para evaluar la estrategia, la gestión administrativa, adaptándose a las necesidades de Emquilichao E.S.P., como los objetivos, tamaño, procesos y servicios que suministra

Esta perspectiva percibe el sistema de control Interno de una entidad, como un conjunto de elementos interrelacionados, donde intervienen todos los servidores de la empresa, y le permite estar siempre despierta, a las condiciones de satisfacción de los compromisos contraídos con los usuarios, garantizando la coherencia de las acciones y la claridad de la información y comunicación; pronostica y corrige, de manera oportuna, las debilidades que se presentan en el quehacer de la entidad.¹¹

1.5.2 Práctica

El Modelo de Control Interno MECI, permite evaluar el sistema de control interno de Emquilichao E.S.P., suscitando el acogimiento de una perspectiva de operación basada en procesos, la cual reside en identificar, gestionar y controlar, de manera eficaz, numerosas actividades interrelacionadas

Tiene una prelación, que es el control continuo que suministra los vínculos entre los procesos propios que hacen parte de un sistema conformado por procesos, así como sobre su combinación e interacción; el control interno MECI, no sólo ayuda a fortalecer las debilidades de Emquilichao E.S.P, sino que le admite la adopción de un instrumento que permite la eficiencia y la eficacia, en la inversión de los recursos, para que la entidad satisfaga las necesidades de los usuarios de sus servicios.

1.5.2 Metodológica

Con la evaluación del sistema de control interno utilizando los aspectos del modelo estándar de control interno MECI, en Emquilichao E.S.P., se verifica la existencia de cada uno de los elementos de control, su efectividad en los procesos y áreas responsables; se convierte en un proceso periódico, en el que deben participar todos los funcionarios que dirigen y confeccionan los procesos, según el grado de responsabilidad y autoridad para su operatividad. Dicha evaluación calcula la eficiencia y efectividad del Sistema de Control Interno, para encaminar a las personas que laboran, hacia el cumplimiento de los planes, metas y objetivos previstos, confirmando que el control esté asociado a todas las actividades de la entidad.¹²

¹¹ Ibíd., p, 25.

¹² Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP. Guía para la Evaluación del Control. Primera Edición. 2010. Pág. 11

Para la evaluación del control interno utilizando aspectos del modelo estándar del control interno MECI, en la empresa Emquilichao E.S.P., el paso primero será describir los aspectos que conforman el sistema de control interno MECI, como mecanismo, para evaluar el control interno de las entidades públicas; el segundo paso, será establecer el procedimiento de evaluación, del control interno utilizando el modelo de control interno MECI, en la empresa Emquilichao E.S.P., el tercer paso, consistirá en proponer actividades de mejoramiento, si se detectan debilidades en el control interno, mediante la evaluación, en la empresa Emquilichao E.S.P., Santander de Quilichao.

1.6 MARCOS DE REFERENCIA

1.6.1 Marco teórico

Los temas que fundamentan al evaluación del sistema de control interno, utilizando los aspectos del Modelo Estándar de Control Interno MECI, en la empresa Emquilichao E.S.P., municipio de Santander de Quilichao, fueron investigados utilizando fuentes secundarias; dichos temas son la teoría general de sistemas, la gestión pública, los elementos del modelo estándar del control interno MECI, y evaluación del Sistema de Control Interno, Utilizando el Modelo Estándar de Control Interno MECI, los cuales se describen a continuación.

1.6.1.1 La Teoría General de Sistemas, la gestión administrativa. Kaufman llama sistema, a la suma total de partes, que funcionan independientemente pero conjuntamente, para lograr productos o resultados requeridos, basándose en las necesidades; y según el Diccionario de la Real Academia Española, sistema es el conjunto de reglas o principios sobre una materia racionalmente enlazados entre sí, o el conjunto de cosas, que ordenadamente y relacionadas entre sí, contribuyen a determinado objetivo.¹³

Hoy se define un sistema como un todo estructurado de elementos, interrelacionados entre sí, organizados por la especie humana con el fin de lograr unos objetivos. Cualquier cambio o variación de cualquiera de los elementos puede determinar cambios en todo el sistema. El dinamismo sistémico, contempla los procesos de intercambio entre el propio sistema y su medio, que pueden modificar al sistema, manteniendo una forma de organización o estado dado del mismo. Los sistemas en los que interviene la especie humana, como elemento constitutivo, sociedad, educación, comunicación, etc., suelen considerarse sistemas abiertos; y son sistemas cerrados aquellos en los que fundamentalmente los elementos son mecánicos, electrónicos o cibernéticos.¹⁴

¹³ MARTÍNEZ, Enrique; SÁNCHEZ, Solanova. La Teoría General de Sistemas, tomado de <http://www.uhu.es/cine.educacion/didactica/0012sistemas.htm>. [Sin fecha].

¹⁴ Ibídem.

Se llama sistema según Kaufman, a la suma total de partes que funcionan independientemente pero conjuntamente para lograr productos o resultados sugeridos, basándose en las necesidades.¹⁵

Se habla entonces de un sistema de gestión y control, de unas actividades que influyen políticas, objetivos, estrategias, estructura orgánica, procesos y procedimientos, desarrollo tecnológico, y del talento humano de la entidad, orientados de manera coherente a la satisfacción del usuario, destinatario, beneficiario o ciudadano, y a garantizar el cumplimiento de los objetivos trazados.¹⁶

La teoría general de sistemas, tiene como propósito amplio, contemplar la elaboración de herramientas que capaciten a otras ramas de la ciencia en su investigación práctica. Por sí sola, no demuestra ni deja de mostrar efectos prácticos; para que una teoría de cualquier rama científica, esté sólidamente fundamentada, debe partir de una sólida coherencia sostenida por la teoría general de sistemas. Si se cuenta con resultados de laboratorio y se pretende describir su dinámica entre distintos experimentos, la teoría general de sistemas, es el contexto adecuado que permitirá dar soporte a una nueva explicación, que permitirá poner a prueba y verificar su exactitud. Por esto se la ubica en el ámbito de las metateorías.¹⁷

A partir de ambas consideraciones la teoría general de sistemas, puede ser desagregada, dando lugar a dos grandes grupos de estrategias, para la investigación en sistemas generales: las perspectivas de sistemas en donde las distinciones conceptuales se concentran en una relación entre el todo (sistema) y sus partes (elementos). Las perspectivas de sistemas en donde las distinciones conceptuales se concentran en los procesos de frontera (sistema/ambiente). En el primer caso, la cualidad esencial de un sistema está dada por la interdependencia de las partes que lo integran y el orden que subyace a tal interdependencia. En el segundo, lo central son las corrientes de entradas y de salidas mediante las cuales se establece una relación entre el sistema y su ambiente; ambos enfoques son evidentemente complementarios.¹⁸

La teoría de sistemas, para Bertalanffy, tiene que aplicar diversos modelos, de acuerdo con la naturaleza del caso y con criterios operacionales, aun cuando algunos conceptos, modelos y principios de la teoría general de sistemas (como el

¹⁵ MARTÍNEZ, Enrique; SÁNCHEZ, Solanova. La Teoría General de Sistemas, tomado de <http://www.uhu.es/cine.educacion/didactica/0012sistemas.htm>. [Sin fecha].

¹⁶ Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP. Armonización del Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005, Sistema de Gestión de la Calidad NTCGP 1000:2004, Entidades Públicas, p. 17.

¹⁷ MARTÍNEZ, Enrique; SÁNCHEZ, Solanova. La Teoría General de Sistemas, tomado de <http://www.uhu.es/cine.educacion/didactica/0012sistemas.htm>. [Sin fecha].

¹⁸ Ibídem.

orden jerárquico, la diferenciación progresiva, la retroalimentación, etc.), aplicables a sistemas materiales, psicológicos y socioculturales.¹⁹

Con lo expuesto sobre la teoría general de sistemas de Bertalanffy, puede decirse que esta teoría, hay que tenerla en cuenta para evaluar el control interno, utilizando el modelo estándar de control interno MECI, en Emquilichao E.S.P., puesto que Bertalanffy planteó, que los sistemas, estudian las organizaciones como sistemas sociales inmersos en otros sistemas mayores, cuya dinámica y constante movimiento permite su interrelación, de tal forma que se afectan mutuamente²⁰.

El Modelo Estándar de Control Interno MECI, es un método que permite evaluar todos los aspectos de la organización, puesto que el control interno, debe estar presente en todas las áreas, procesos y actividades de cada una de las instituciones públicas, teniendo una entidad sistémica, que permite su desarrollo constante, medidas en términos de satisfacción social, en la prestación de los servicios que misionalmente les corresponde. Los sistemas de Control, independientemente de que su campo de aplicación se centre en el sector público, deben ser considerados de manera secuencial y lógica, significando que una serie de actividades por sí solas, no pueden dar inicio a su desarrollo, si previamente no han sido desarrolladas otras.²¹

1.6.1.2 Gestión Administrativa. El sistema de control interno se implementa en las organizaciones y se evalúa utilizando aspectos del modelo estándar de control interno MECI, para medir la gestión administrativa (planeación, organización, dirección-coordinación y control) que se lleva cabo en una organización, por ello es conveniente en el presente proyecto de investigación propuesto, detallar el tema de la gestión administrativa en todos sus componentes, puesto que son estos componentes los que se van a evaluar en la Empresa Emquilichao E.S.P.

Arcia Cáceres, define la gestión administrativa como todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos, con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control.²²

La gestión, entonces es el conjunto de técnicas y procesos de definición, evaluación y control de las relaciones dentro del contexto organizacional, requieren de una planificación estratégica, que busca reducir el coste de las decisiones a medio y largo plazo mediante el análisis de los objetivos, la situación

¹⁹ Ibid.

²⁰ ATEHORTÚA HURTADO, Federico Alonso. Sistema de Gestión Integral. Una sola Gestión un Sólo Equipo. Editorial Universidad de Antioquia. Primera Edición. 2008, p. 1.

²¹ Ibid., p. 17.

²² ARCIA CÁCERES, Israel. Gestión Administrativa: La Teoría Administrativa. 2011.

actual y la situación y tendencia del entorno, la aplicación de reglas y procesos de formalización de la información disponible y el compromiso de realización de las decisiones adoptadas.

Las funciones administrativas coordinan y sincronizan las demás funciones de la empresa y siempre están por encima de ellas. Para aclarar lo que son las funciones administrativas, Fayol define el acto de administrar como planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar. Las funciones administrativas engloban los elementos de la administración. Estos mismos elementos constituyen el proceso administrativo que puede ser encontrado en cualquier área de la empresa; es decir, que cada una desempeña actividades de planeación, organización, etc. como actividades administrativas esenciales.²³

Dentro de las actividades de la planeación, están: aclarar, amplificar y determinar los objetivos, pronosticar, establecer las condiciones y suposiciones bajo las cuales se hará el trabajo, seleccionar y declarar las tareas para lograr los objetivos, establecer un plan general de logros enfatizando la creatividad, para encontrar medios nuevos y mejores, de desempeñar el trabajo, establecer políticas, procedimientos y métodos de desempeño, anticipar los posibles problemas futuros, y modificar los planes a la luz de los resultados del control.²⁴

Las actividades más importantes de la organización, corresponde a subdividir el trabajo en unidades operativas (departamentos); agrupar las obligaciones operativas en puestos, reunir los puestos operativos en unidades manejables y relacionadas, aclarar los requisitos del puesto, seleccionar y colocar a los individuos en el puesto adecuado, utilizar y acordar la autoridad adecuada para cada miembro de la administración, proporcionar facilidades personales y otros recursos, y ajustar la organización a la luz de los resultados del control.

Las actividades importantes de la ejecución corresponden a poner en práctica la filosofía de participación por todos los afectados por la decisión, conducir y retar a otros para que hagan su mejor esfuerzo, motivar a los miembros de la organización, comunicar con efectividad, desarrollar a los miembros de la empresa, para que realicen todo su potencial, recompensar con reconocimiento y buena paga por un trabajo bien hecho, satisfacer las necesidades de los empleados a través de esfuerzos en el trabajo, y revisar los esfuerzos de la ejecución a la luz de los resultados del control.

También la comparación de los resultados con los planes generales, evaluar los resultados contra los estándares de desempeño, idear los medios efectivos para medir las operaciones, comunicar cuáles son los medios de medición, transferir

²³ FAYOL, en ARCIA CÁCERES, Israel. Gestión Administrativa: La Teoría Administrativa. Marzo, 2011.

²⁴ ARCIA CÁCERES, Israel. Gestión Administrativa: La Teoría Administrativa. Marzo, 2011.

datos detallados de manera que muestren las comparaciones y las variaciones, sugerir las acciones correctivas cuando sean necesarias, informar a los miembros responsables de las interpretaciones, y ajustar el control a la luz de los resultados del control.²⁵

En síntesis y teniendo en cuenta el apartado anterior, puede decirse, que la gestión administrativa de las entidades públicas, puede medirse evaluando el control interno implementado en dichas entidades, para averiguar si el cumplimiento de los objetivos institucionales, se están llevando a cabo cumpliendo todos los lineamientos que rigen el control interno de las entidades públicas.

1.6.1.3 La Gestión Pública. La empresa Emquilichao E.S.P., es una entidad pública del Estado Colombiano, que presta los servicios de agua, alcantarillado y aseo, a toda la comunidad del municipio de Santander de Quilichao, por ello se considera importante, detallar el tema de la gestión pública, puesto que es un tratado que debe interesarle a toda la comunidad, que se ha convertido en usuaria de los servicios públicos, para que ejerzan un control a los recursos, que se le transfieren, para la inversión y desarrollo de toda la comunidad.

La gestión pública, es la generación de capacidad en las organizaciones, para que logren los resultados establecidos en los planes de gobierno, mediante la creación de valor público, por ello los objetivos específicos de la gestión pública deben referirse a: 1) ofrecer a los responsables de la administración pública información para la toma de decisiones relacionadas con la optimización del proceso de creación de valor público, a fin de alcanzar el resultado esperado de la acción del Gobierno; 2) contribuir a mejorar la capacidad de los organismos públicos, para que puedan rendir cuentas tanto a los organismos de control, al Congreso, como al Gobierno y a la ciudadanía ; y 3) contribuir a la adecuada articulación de las diferentes fases del ciclo de política pública.²⁶

La eficiencia en la gestión de los recursos públicos, requiere estrategias múltiples y diferenciadas en la consecución y asignación de recursos presupuestales, con un marco equilibrado entre criterios técnicos y políticos, teniendo en cuenta: consecución de recursos, no es gastar más ni menos, es gastar bien; equilibrio técnico-político de las decisiones de gasto; y evaluación y asignación de recursos, teniendo en cuenta criterios técnicos de productividad y eficiencia.

De ahí que las iniciativas de rediseño organizacional en entidades del Estado, implique, la innovación gubernamental a través de una nueva forma de organización de las entidades del Estado, rediseñando las instituciones con

²⁵ Ibidem.

²⁶ La Gestión Pública, tomado de https://www.dnp.gov.co/Gobierno/BuenGobierno/Gesti%C3%B3nP%C3%ABlicaEfectiva.aspx#Gestion-p_blica.

criterios modernos de gestión, liquidando de manera eficiente, ágil y oportuna instituciones con problemas estructurales; para que se evite la pérdida de valor público, creando nuevas instituciones que permitan alcanzar los retos planteados, buscando el continuo mejoramiento y modernización, con criterios de gestión, para una asignación óptima de los recursos humanos, financieros y tecnológicos, en función de la misión de cada entidad; que las entidades públicas proporcionen el mayor y mejor servicio al ciudadano y la provisión eficiente de bienes públicos, con estructuras innovadoras y criterios de calidad, teniendo como eje principal el papel que las entidades deben cumplir en el Estado, incluyendo su fortalecimiento, la relación con la sociedad, el examen de los procesos y la gestión del empleo público.²⁷

Referente a las políticas de eficiencia como anti-trámites internos y servicios compartidos, es obligación del Estado emprender esfuerzos, para racionalizar, procesos, procedimientos, trámites, y servicios, utilizando las tecnologías de la información y comunicación, para iniciativas como la reducción de trámites internos y la gestión documental; a través, de iniciativas como la de servicios compartidos entre entidades para el logro de economías de escala y sinergias, aspectos como la tecnología, la contratación, el archivo y las compras, entre otros.

Las iniciativas se implementan con proyectos piloto, que luego pueden ser replicados por las entidades del Estado. También se toman medidas para optimización de recursos e integración de tecnologías, procesos y personas, teniendo en cuenta el mejoramiento continuo estandarizando y mejorando procesos.²⁸

La gestión pública se incentiva si se considera la implementación de un sistema para la clasificación y evaluación de las entidades públicas, complementándose con el desarrollo de mecanismos de certificación a los servidores públicos; esto se relaciona con el diseño de un esquema de incentivos que estimule a las entidades a aumentar su capacidad organizacional, de tal forma, que se incentive la divulgación y apropiación de las mejores prácticas en gestión dentro de la administración pública, con el fortalecimiento del Premio Nacional de Alta Gerencia; además, del diseño de una estrategia de capacitación, acorde a las necesidades particulares de las entidades.²⁹

Vásquez, propone que el reto actual que deben afrontar los gobiernos, hacen referencia a la modernización de los Estados, los cuales deben centrar su atención en los ciudadanos, dispensándoles bienes y servicios con óptimos niveles de

²⁷ La Gestión Pública, tomado de https://www.dnp.gov.co/Gobierno/BuenGobierno/Gesti%C3%B3nP%C3%BAblicaEfectiva.aspx#Gestion-p_blica.

²⁸ Ibídem.

²⁹ Ibídem.

eficiencia y eficacia, lo que implica la racionalidad en el manejo de los recursos y el desempeño idóneo y responsable de los funcionarios públicos.

Esta es la fuente de las teorías de la nueva gestión pública, asimilada de la gestión empresarial privada, que los países están llevando a efecto en diferentes ritmos, pero identificados en sus objetivos, al manifestarse entre otros, que consisten en: mejorar la gestión del Estado, agilizando y flexibilizando sus tareas; eliminar las prácticas burocratizantes; gastar los recursos de acuerdo a proyectos bien diseñados y sometidos a permanente evaluación; potenciar los recursos humanos del aparato público, introduciendo estímulos para su desarrollo y buen funcionamiento y logro de objetivos; tecnología de punta, para la gestión interior de los gobiernos, y para mejorar el contacto con la ciudadanía, entre muchas otras áreas.³⁰

González Bermúdez, propone el diseño del modelo gerencial integral con calidad para el sector público, Considerando que se observa en forma permanente la necesidad, por parte de las entidades estatales en “cumplimiento de la función social que desarrollan”, la aplicación técnica de un modelo de administración pública destinado a la efectividad en la oferta de productos y servicios que brinden satisfacción a las necesidades y expectativas de las comunidades en procura de elevar su calidad de vida.³¹

La autora González Bermúdez, manifiesta también que el modelo gerencial debe ser concebido como un espacio válido de contribución al cumplimiento de la misión, visión y objetivos de la función social que le compete como Estado, incorporando elementos que lo dinamicen y lo conviertan en un verdadero modelo de Gerencia Pública, que incluye el análisis, la reflexión, la planeación y el control a todo un esquema cultural de desarrollo organizacional orientado a la satisfacción de las necesidades y expectativas de la comunidad.³²

González Bermúdez, con la entrada en vigencia de la Constitución Política de 1991, se observó la necesidad de la adopción de un Modelo Gerencial Integral para el sector público en Colombia, tal como se consagró en los Artículos 209 y 269 y concordantes de dicha Carta; y demás instituciones vigentes que regulan la materia. Al examinar lo expresado con un enfoque administrativo se puede inferir que en esencia los factores asociados al cambio administrativo son: 1) Establecimiento de que la función administrativa está al servicio de los intereses generales; 2) El definir los principios de la función pública, (igualdad, moralidad,

³⁰ VÁSQUEZ, David. Experiencias de Nueva Gestión pública en Colombia, Uruguay, España, Inglaterra y Nueva Zelandia, Santiago de Chile. 2006. p, 1, tomado de http://www.unilibrecali.edu.co/entramado/images/stories/pdf_articulos/volumen_5-2/Gerencia_publica_en_Colombia_enfasis_en_el_actual_gobierno.pdf

³¹ GONZÁLEZ BERMÚDEZ, Silvia. Diseño del Modelo Gerencial Integral con Calidad, para el Sector Público. 2008. <http://www.tablero.decomando.com>.

³² Ibidem.

eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad); 3) El establecer que el nivel directivo es quien realiza la coordinación de las actuaciones para el cumplimiento de los fines del Estado; 4) El establecer que la administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno, que se ejercerá en los términos que señale la Ley.³³

Es indispensable el estudio y puesta en escena de temas como la gestión pública, pues ésta contiene todas las funciones gerenciales y las teorías administrativas en forma articulada con las normas jurídicas vigentes que regulan actualmente el control interno y su evaluación, cumpliéndose de esta manera los postulados de las normas principios y requisitos expuestos, que lo estructuran, para que sean estudiados y se confirme llevando a cabo una evaluación del control interno utilizando elementos del Modelo Estándar de Control Interno MECI, para detectar que esta entidad pública, está llevando una gestión pública acorde con la normatividad del control interno.

1.6.1.4 El Modelo Estándar de Control Interno MECI. Con el fin de buscar mayor eficacia e impacto del Control Interno en las entidades del Estado, la Contraloría General de la República, el Departamento Administrativo de la Función Pública, firmaron un convenio con el propósito de obtener la unificación, adopción e implementación de un modelo de control interno, iniciativa que fue acogida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno, que condujo a la expedición del Decreto 1599 de 2005, por el cual se adoptó el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005.

Luego de tres años de la expedición del Decreto 1599 de 2005, se puso a disposición de las entidades públicas de los órdenes nacional y territorial, de los órganos de control del Estado, de todos los organismos competentes y de la ciudadanía en general, el Modelo Estándar de Control Interno MECI, para orientar el desarrollo y mantenimiento de los elementos de control y el Modelo en sí mismo, facilitando así el cumplimiento del mandato Constitucional y Legal.³⁴

El Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 1000:2005, proporciona la estructura básica para evaluar la estrategia, la gestión y los propios mecanismos de evaluación del proceso administrativo, y aunque promueve una estructura uniforme, se adapta a las necesidades específicas de la Entidad Emquilichao E.S.P., a sus objetivos, estructura, tamaño, procesos y servicios que suministran.

³³ GONZÁLEZ BERMÚDEZ, Silvia. Diseño del Modelo Gerencial Integral con Calidad, para el Sector Público. 2008. <http://www.tablero.decomando.com>.

³⁴ Manual de Implementación Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 1000:2005. Guía General para el Diseño, Desarrollo e Implementación de cada uno de los Subsistemas, Componentes y Elementos de Modelo Estándar de Control Interno - MECI 1000:2005. Departamento Administrativo de la Función Pública Dirección de Políticas de Control Interno y Racionalización de Trámites, Segunda Versión. 2008, p. 2.

El propósito esencial del Control Interno MECI, es orientar a las entidades hacia el cumplimiento de sus objetivos y la contribución de éstos a los fines esenciales del Estado, para lo cual se estructura en tres grandes subsistemas, desagregados en sus respectivos componentes y elementos de control³⁵:

Subsistema de Control Estratégico: agrupa y correlaciona los parámetros de control que orientan la entidad hacia el cumplimiento de su visión, misión, objetivos, principios, metas y políticas

Subsistema de Control de Gestión: reúne e interrelaciona los parámetros de control de los aspectos que permiten el desarrollo de la gestión: planes, programas, procesos, actividades, procedimientos, recursos, información y medios de comunicación.

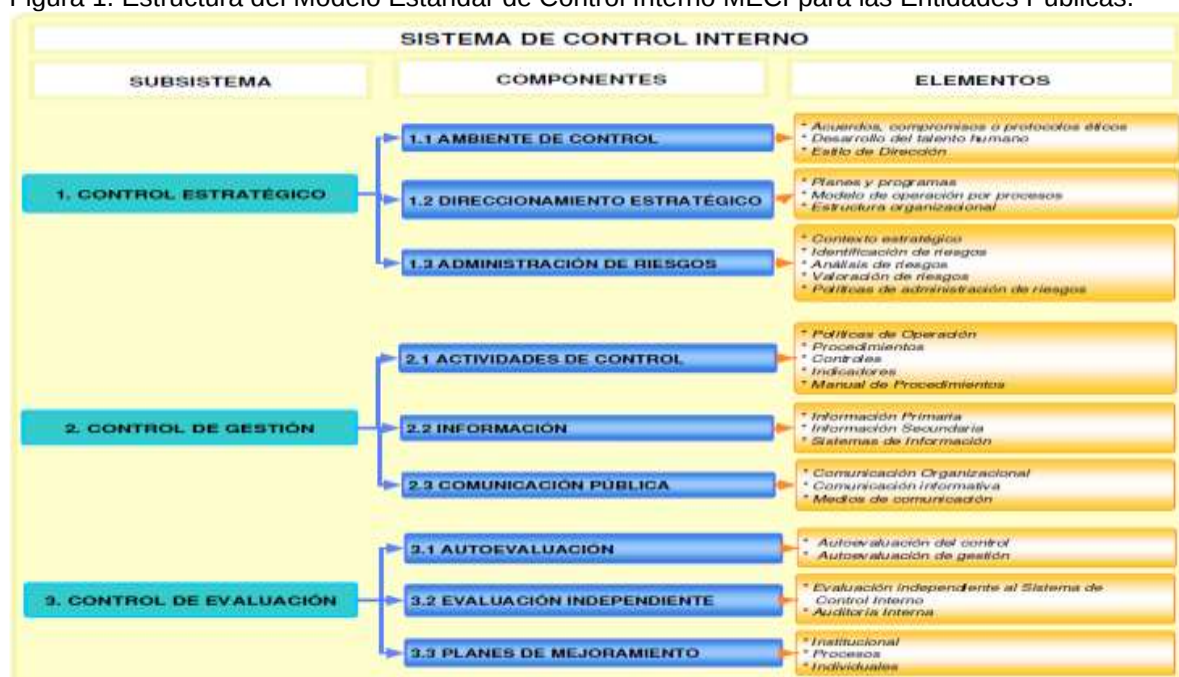
Subsistema de Control de Evaluación: agrupa los parámetros que garantizan la valoración permanente de los resultados de la entidad, a través de sus diferentes mecanismos de verificación y evaluación.

El enfoque anterior concibe el Control Interno, como un conjunto de elementos interrelacionados, donde intervienen todos los servidores de la entidad y le permite estar siempre atenta a las condiciones de satisfacción de los compromisos contraídos con la ciudadanía, garantiza la coordinación de las acciones y la fluidez de la información y comunicación, y anticipa y corrige, de manera oportuna, las debilidades que se presentan en el quehacer institucional. El diseño e implementación del Modelo Estándar de Control Interno, de conformidad con lo establecido en el Decreto 1599 de 2005, implica determinar criterios claros y precisos para cada participante en el proyecto de implementación del MECI; lo anterior implica observar una serie de pautas o directrices que faciliten el desarrollo de dicho proyecto.

Estructura del Modelo Estándar de Control Interno MECI: El Marco Conceptual del Modelo, establecido mediante el Decreto 1599 de 2005, sienta las bases conceptuales y técnicas, bajo las cuales se estructura. La Figura 1, permite observar la estructura del modelo estándar de control interno MECI:

³⁵ Ibídem., p. 3.

Figura 1. Estructura del Modelo Estándar de Control Interno MECI para las Entidades Públicas.



Fuente: Manual de Implementación Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 1000:2005. Guía General para el Diseño, Desarrollo e Implementación de cada uno de los Subsistemas, Componentes y Elementos de Modelo Estándar de Control Interno - MECI 1000:2005. Departamento Administrativo de la Función Pública Dirección de Políticas de Control Interno y Racionalización de Trámites, Segunda Versión. 2008, p. 4.

El modelo se compone de tres subsistemas, el primero de ellos es el subsistema de control estratégico, en éste se recoge el conjunto de componentes que al interrelacionarse entre sí, permiten el cumplimiento de la orientación estratégica y organizacional de la entidad. Empieza por la concienciación acerca de la importancia del control en la organización (ambiente de control), mediante la formalización de acuerdos éticos internos, el desarrollo del talento humano de la organización (desde su selección hasta su desvinculación) y la formalización de un estilo de dirección caracterizado por la competencia, la integralidad, la transparencia y la responsabilidad pública de los directivos.³⁶

Generadas estas condiciones de favorabilidad hacia el ejercicio de control, se formula el direccionamiento estratégico de la organización (misión, visión y objetivos globales). Este direccionamiento estratégico se desdobra desde los planes, programas y proyectos de la institución hasta los procesos mediante los cuales se ejecutarán esos planes, programas y proyectos. De los procesos se desdobra hasta la estructura organizacional (cargos, funciones, relaciones, responsabilidades y autoridad), necesaria para que los procesos para que lo

³⁶ Departamento Administrativo de la Función Pública. Manual de Implementación Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano - MECI 1000:2005. Segunda Versión. 2008, p. 14.

procesos puedan llevarse a cabo. Y finalmente el subsistema de control estratégico se ocupa de la identificación, el análisis, la valoración y el tratamiento de los riesgos que puedan afectar o impedir el logro de los objetivos institucionales.

El segundo subsistema es el de control estratégico, refiere al conjunto de componentes de Control, que al interrelacionarse bajo la acción de los niveles de autoridad y/o responsabilidad correspondientes, aseguran el control a la ejecución de los procesos de la institución, orientándola a la consecución de los resultados y productos necesarios, para el cumplimiento de su misión³⁷. Este subsistema empieza estableciendo las distintas actividades de control que deben implementarse en la organización para prevenir, controlar o mitigar los riesgos y para lograr los resultados planeados.³⁸

Estas actividades incluyen procedimientos, políticas de operación, controles e indicadores, que deben compilarse en un manual de procedimientos. El segundo componente de este subsistema tiene que ver con la gestión de la información de la institución, tanto la que llega de fuentes externas (fuentes internas) como la que genera la propia entidad (información secundaria). Y finalmente, el subsistema de control de la gestión se ocupa de la comunicación pública, que incluye tanto la comunicación que se da al interior de la organización (comunicación organizacional) como la que se efectúa entre estas y sus partes interesadas (comunicación informativa).

El tercer y último subsistema, es el del control de la evaluación, y se refiere al conjunto de Componentes de Control que al actuar interrelacionadamente, permiten valorar en forma permanente la efectividad del Control Interno de la entidad pública; la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos; el nivel de ejecución de los planes y programas, los resultados de la gestión, detectar desviaciones, establecer tendencias y generar recomendaciones para orientar las acciones de mejoramiento institucional.³⁹

Este subsistema inicia con la autoevaluación que debe hacerse al interior de los procesos. Tal evaluación incluye tanto la eficacia de los controles con respecto a los riesgos inicialmente identificados (evaluación del control), como el logro de los resultados planificados (autoevaluación de la gestión), “la autoevaluación se complementa con una evaluación independiente del sistema de control interno, llevada a cabo por la oficina de control interno de la institución mediante la aplicación de auditorías internas periódicas al sistema⁴⁰. De los resultados de

³⁷ Ibid., p, 65

³⁸ ATEHORTÚA HURTADO, Federico Alonso. Sistema de Gestión Integral. Una sola Gestión un sólo Equipo. Editorial Universidad de Antioquia. Primera Edición. 2008. Pág. 42

³⁹ Departamento administrativo de la Función Pública. Manual de Implementación Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano - MECI 1000:2005. Segunda Versión. 2008, p, 105.

⁴⁰ ATEHORTÚA HURTADO, Federico Alonso. Sistema de Gestión Integral. Una sola Gestión un sólo Equipo. Editorial Universidad de Antioquia. Primera Edición. 2008. Pág. 43.

estas dos evaluaciones se desprenden unos planes de mejoramiento, que se desdoblan desde lo instituciones hasta los procesos y de éstos hasta el desempeño individual de los funcionarios.⁴¹

El subsistema de control estratégico corresponde a la fase de planificación, el subsistema de control de gestión a la fase de hacer (ejecución), y el subsistema de control de evaluación recoge las fases de verificar y actuar (mejorar).⁴²

El compromiso de la alta dirección se centra en el compromiso de la entidad con el Control Interno y en la capacidad del nivel directivo de visualizar esta herramienta gerencial como un mecanismo de autoprotección, que le permita cumplir con eficiencia, eficacia, efectividad y transparencia la finalidad para la cual fue creada la entidad. Por lo tanto, la decisión de implementar y mejorar el Sistema de Control Interno, debe ser consecuencia del pleno convencimiento de la primera autoridad de la entidad, del nivel directivo y de todos los servidores. En este sentido, el representante legal de la entidad deberá disponer los recursos físicos, económicos, tecnológicos, de infraestructura y de talento humano requeridos para la implementación del MECI.⁴³

El mantenimiento de sistema se puede soportar a través de la formulación de diferentes políticas de operación y comunicación, que garanticen el funcionamiento y permanencia del Modelo de control interno, así como de un seguimiento permanente por parte de la Alta Dirección, que consolide su compromiso con el Sistema de Control Interno.⁴⁴

La sensibilización de todos los servidores públicos debe ser una actividad previa y permanente al proceso de implementación y mantenimiento; así como la capacitación al Equipo MECI, en la estructura, funcionalidad y beneficios de aplicar el Modelo en las entidades. Si en la Entidad el número de funcionarios es de cinco o menos personas, no se debe conformar el equipo MECI y esta responsabilidad es de la máxima autoridad o de quien este delegue.

Como mecanismo para lograr el conocimiento y posterior compromiso por parte del nivel directivo y demás servidores públicos de la entidad, es fundamental conocer la estructura, funcionalidad e interrelaciones del Modelo Estándar de Control Interno. Este conocimiento facilita el ejercicio de todas las acciones requeridas para su implementación y mantenimiento, utilizando el “Instrumento de evaluación de la Implementación del MECI, debe aplicarse de manera que se

⁴¹ Ibíd. Pág. 43

⁴² Ibíd., Pág., 41

⁴³ Manual de Implementación Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 1000:2005. Guía General para el Diseño, Desarrollo e Implementación de cada uno de los Subsistemas, Componentes y Elementos de Modelo Estándar de Control Interno - MECI 1000:2005. Departamento Administrativo de la Función Pública Dirección de Políticas de Control Interno y Racionalización de Trámites, Segunda Versión. 2008, p, 5.

⁴⁴ Ibídem. p, 5.

sincronicen las instancias y se defina la ruta crítica de implementación y mantenimiento.

Los elementos del Modelo Estándar de Control Interno, permiten llevar a cabo una evaluación sobre la existencia o estado de desarrollo e implementación de cada elemento de control interno en la empresa Emquilichao E.S.P. Así mismo, permite conocer la definición de las actividades y responsables de la implementación y mantenimiento.

1.6.1.5 Evaluación del Sistema de Control Interno, Utilizando el Modelo Estándar de Control Interno MECI. Para la evaluación del control interno mediante el control interno MECI, se utiliza un examen a través de un cuestionario, que tiende a hacer preguntas simples de tipo (Sí y No) o (Cumplimiento, Incumplimiento Medio, Incumplimiento Alto), preguntas diligentemente claras, para ser comprendidas y respondidas por los encuestados. Las encuestas a menudo se utilizan cuando los servidores son muy numerosos o están muy dispersos como para participar en un taller.⁴⁵ También se las elige cuando la cultura de la entidad, puede obstaculizar debates abiertos y francos en los talleres, o cuando se desea minimizar el tiempo dedicado y los costos incurridos en la obtención de la información.

Análisis de la Información: es una forma de evaluación que cubre la mayoría de los enfoques gerenciales, para producir su propia información y análisis sobre determinados procesos de la entidad, actividades de administración de riesgos y procedimientos de control. Este tipo específico de análisis depende de la naturaleza del proceso, actividad o procedimiento que está siendo revisado. Sin embargo, el análisis producido puede ser cuantitativo (por ejemplo, reportes estadísticos) o cualitativos (por ejemplo, narrativas o flujogramas).⁴⁶

Valoración del Riesgo. El riesgo es la “posibilidad de que suceda algún evento que tendrá un impacto sobre los objetivos institucionales o del proceso. Se expresa en términos de probabilidad y consecuencias. Debido a que el futuro es desconocido, cualquier rango de eventos podría tener un impacto significativo sobre las metas y objetivos de la entidad. Las instituciones deben procurar alcanzar metas, a través de oportunidades, las cuales constituyen posibilidades positivas. Hay también eventos negativos potenciales asociados con la persecución de tales metas, los cuales son denominados riesgos.”⁴⁷

La valoración del riesgo es el producto de confrontar los resultados de la evaluación del riesgo con los controles identificados, con el fin de determinar el nivel de exposición o grado de vulnerabilidad a que está abocada la institución y a

⁴⁵ Ibíd. p, 27

⁴⁶ Ibíd., p, 29.

⁴⁷ Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP. Guía para la Evaluación del Control. Primera Edición. 2010, p, 20.

partir de esto considerar el desarrollo de acciones preventivas y controles para manejar el riesgo. Los controles reducen los riesgos a un nivel aceptable, pero son solamente algunas formas de administrar el riesgo.⁴⁸

La evaluación del control: es una forma estructurada a través de la cual se identifican y evalúan las fortalezas y debilidades del sistema de control interno. La evaluación del sistema control se puede realizar teniendo en cuenta los siguientes enfoques⁴⁹:

Basado en Riesgos: se centra en listar los riesgos para alcanzar los objetivos. Se comienza listando todas las posibles barreras, obstáculos, amenazas y exposiciones; es decir, los riesgos inherentes que pudieran impedir el cumplimiento de un objetivo y posteriormente examina los procedimientos de control implementados para determinar si son suficientes para manejar los riesgos clave.⁵⁰

Basado en Controles: se centra en revisar si los controles existentes están funcionando de manera correcta. La finalidad es analizar las diferencias entre cómo están funcionando los controles y cómo se espera que funcionen esos controles, es más focalizado y formal que el primer enfoque, debido a que la mayoría de la información ya ha sido proporcionada y se refleja en el conocimiento existente de los participantes relacionado con esos controles y su eficiencia, eficacia y efectividad.⁵¹

Basado en Procesos: se centraliza en actividades elegidas que son elementos de una cadena de procesos; los procesos, son un conjunto de actividades mutuamente relacionadas que interactúan, para generar valor; las cuales transforman elementos de entrada en resultados. La finalidad de este control es evaluar, actualizar, validar, mejorar y modernizar, todo el proceso sus componentes y actividades.⁵²

Para terminar, puede decirse que la evaluación del control interno de la empresa Emquilichao E.S.P., utilizando elementos del Modelo Estándar de Control Interno MECI; permite detectar las debilidades y fortalezas, que presenta el control interno implementado en la entidad. Si la evaluación del control interno admite debilidades, entonces sería necesario establecer actividades de mejoramiento del control interno, en la empresa Emquilichao E.S.P.

⁴⁸ Ibíd., p, 21.

⁴⁹ Manual de Implementación Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 1000:2005. Guía General para el Diseño, Desarrollo e Implementación de... Op. Cit., p, 20.

⁵⁰ Ibíd., p, 20.

⁵¹ Ibíd., p, 20.

⁵² Ibíd., p, 26.

1.6.2 Marco Conceptual

El marco conceptual permite escoger conceptos que no han sido claros durante la descripción del marco teórico y que permiten comprender claramente los temas que se han fundamentado en dicho marco. Se han escogido algunos conceptos básicos fundamentales, que permiten complementar el marco teórico descrito, para obtener mayor entendimiento acerca del tema del sistema de control interno y su evaluación utilizando los aspectos del modelo estándar del control interno MECI, entre estos conceptos se encuentran:

- El Subsistema de Control Estratégico, consiste en el conjunto de componentes de control que al interrelacionarse entre sí, permiten el cumplimiento de la orientación estratégica y organizacional de la entidad pública. El Subsistema de Control Estratégico tiene como objetivo la creación de una cultura organizacional fundamentada en el control a los procesos de direccionamiento estratégico, administrativos y operativos de la entidad pública. Alrededor de este objetivo, el Subsistema de Control Estratégico se estructura en tres Componentes: Ambiente de Control, Direccionamiento Estratégico y Administración de Riesgos, orientados a generar los estándares que auto controlan la entidad en cuanto a la cultura de control, direccionamiento estratégico y organizacional. Estos elementos o estándares de control se relacionan entre sí, lo cual garantiza su operación en forma sistémica.⁵³
- El Componente Ambiente de Control, que consiste en el conjunto de elementos de control, que al interrelacionarse, otorgan una conciencia de control a la entidad pública influyendo de manera profunda en la planificación, la gestión de operaciones y en los procesos de mejoramiento institucional, con base en el marco legal que le es aplicable a la entidad. La implementación de un Ambiente de Control adecuado en la entidad, parte del conocimiento de los fines del Estado, su función y objetivos; de los parámetros de la ética y la moral que deben primar en el ejercicio de la función pública; de los principios y valores de la máxima autoridad o representante legal, de su nivel directivo y de todos los servidores en general; de su cultura organizacional; de las expectativas de la ciudadanía o de alguna de sus partes interesadas a las cuales sirve, y de las relaciones con otras entidades públicas.

Con base en estos factores, la entidad realiza una revisión interna que le permite generar una regulación propia para vivenciar la Ética, contar con unas prácticas efectivas de desarrollo del talento humano y caracterizar un estilo de dirección que, de acuerdo con su naturaleza, favorezca el control y se oriente claramente

⁵³ Manual de Implementación Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 1000:2005. Guía General para el Diseño, Desarrollo e Implementación de..., p. 17.

hacia la prestación de un servicio público con transparencia, eficacia, eficiencia y un uso responsable de los recursos públicos.⁵⁴

- El Componente Direccionamiento Estratégico, consiste en el conjunto de elementos de control que al interrelacionarse, establecen el marco de referencia que orienta la Entidad Pública hacia el cumplimiento de su misión, el alcance de su visión y la conduce hacia el cumplimiento de sus objetivos globales. El Direccionamiento Estratégico define la ruta organizacional que debe seguir una entidad para lograr sus objetivos misionales; requiere de revisiones periódicas para ajustarla a los cambios del entorno y al desarrollo de las funciones de la entidad; encauza su operación bajo los parámetros de calidad, eficiencia y eficacia requeridos por la ciudadanía y las partes interesadas de la entidad, así como los parámetros de control y evaluación a regir, haciéndose necesario, por lo tanto, establecer su composición a través de tres elementos: Planes y Programas, Modelo de Operación y Estructura Organizacional.⁵⁵
- Componente Administración del Riesgo: es el conjunto de elementos de control que al interrelacionarse, permiten a la Entidad Pública, evaluar aquellos eventos negativos, tanto internos como externos, que puedan afectar o impedir el logro de sus objetivos institucionales o los eventos positivos, que permitan identificar oportunidades para un mejor cumplimiento de su función. Se constituye en el componente de control que al interactuar sus diferentes elementos le permite a la entidad pública auto controlar aquellos eventos que pueden afectar el cumplimiento de sus objetivos.⁵⁶
- El Manual de Procedimientos, es el elemento de control, materializado en una normativa de autorregulación interna que contiene y regula la forma de llevar a cabo los procedimientos de la entidad pública, convirtiéndose en una guía de uso individual y colectivo que permite el conocimiento de la forma como se ejecuta o desarrolla su función administrativa, propiciando la realización del trabajo bajo un lenguaje común a todos los Servidores Públicos.⁵⁷

El diseño del Manual de Procedimientos (de Operación) de la entidad, le permite consolidar todos los lineamientos, políticas, normas o disposiciones internas generadas en el diseño de los componentes Ambiente de Control, Direccionamiento Estratégico, Administración de Riesgos y Actividades de Control, asegurando que contenga todos los aspectos necesarios para dirigir las operaciones de la entidad hacia el logro de sus objetivos.

⁵⁴ Manual de Implementación Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 1000:2005. Guía General para el Diseño, Desarrollo e Implementación de ...,p, 30.

⁵⁵ Ibídem., p, 42.

⁵⁶ Ibídem., p, 55.

⁵⁷ Ibídem., p, 82.

Así mismo, el Manual permite la estandarización del conocimiento de la operación de la entidad y un lenguaje común alrededor de ella, convirtiéndose en un instrumento guía de la acción individual y colectiva de la entidad, fomentando el autocontrol y la autorregulación.

- El Componente Información, es el conjunto de elementos de control, conformado por datos que al ser ordenados y procesados adquiere significado para los grupos de interés⁵⁸ de la entidad pública a los que va dirigido. 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. Garantiza la base de la transparencia de la actuación pública, la Rendición de Cuentas a la Comunidad y el cumplimiento de obligaciones de información.⁵⁸

El componente Información vincula a la entidad con su entorno y facilita la ejecución de sus operaciones internas. A partir de las Actividades de Control y teniendo en cuenta los Planes y Programas y el Modelo de Operación por Procesos, se deben diseñar políticas y mecanismos de consecución, captura, procesamiento y generación de datos y registros, que permitan la efectividad en las operaciones y que la información de la entidad y de cada proceso, sea adecuada a las necesidades específicas de la ciudadanía y de las partes interesadas.

- El Componente Comunicación Pública, consiste en el conjunto de elementos de control, que apoya la construcción de visión compartida, y el perfeccionamiento de las relaciones humanas de la entidad pública con sus grupos de interés internos y externos, facilitando el cumplimiento de sus objetivos institucionales y sociales, en concordancia con lo establecido en el artículo 32 de la Ley 489 de 1998.⁵⁹

La comunicación en las entidades públicas, tiene una dimensión estratégica, al ser el factor que hace posible que las personas puedan asociarse para lograr objetivos comunes, en tanto involucre todos los niveles y procesos de la organización. El diseño de la comunicación en las entidades debe plantear soluciones a la necesidad de divulgar los actos administrativos o de Gobierno, la gestión administrativa y a proyectar la imagen de la entidad.

- La Autoevaluación de la Gestión, es el elemento de control, que basado en un conjunto de indicadores de gestión diseñados en los Planes y Programas y en los Procesos de la Entidad Pública, permite una visión clara e integral de su comportamiento, la obtención de las metas y de los resultados previstos e identificar las desviaciones sobre las cuales se deben tomar los correctivos que

⁵⁸ Manual de Implementación Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 1000:2005. Guía General para el Diseño, Desarrollo e Implementación de Op. Cit., p, 84.

⁵⁹ Ibídem., p, 96.

garanticen mantener la orientación de la Entidad Pública hacia el cumplimiento de sus objetivos institucionales.⁶⁰

La Autoevaluación de la Gestión permite el monitoreo a los factores críticos de éxito de los procesos, al detectar desviaciones que se encuentren por fuera de su rango de gestión, permitiendo establecer las medidas correctivas que garanticen la continuidad de la operación y la satisfacción de los objetivos de la entidad. Toma como base los resultados de la medición de los indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos y los proyectos, y los compara con los parámetros fijados. Asimismo, la autoevaluación pretende realizar el seguimiento y control a su gestión particular, mediante la aplicación de los mecanismos e instrumentos de control diseñados¹⁶ y adoptados tanto en los planes como en los procesos y procedimientos.

- El Componente Evaluación Independiente, es el conjunto de elementos de control, que garantiza el examen autónomo y objetivo del Sistema de Control Interno, la gestión y resultados corporativos de la entidad pública por parte de la Oficina de Control Interno, Unidad de Auditoría Interna o quien haga sus veces. Presenta como características la independencia, la neutralidad y la objetividad de quien la realiza y debe corresponder a un plan y a un conjunto de programas que establecen objetivos específicos de evaluación al control, la gestión, los resultados y el seguimiento a los Planes de Mejoramiento de la entidad. La Oficina de Control Interno, o quien haga sus veces, es la encargada de la evaluación independiente del Sistema de Control Interno y de proponer las recomendaciones y sugerencias que contribuyan a su mejoramiento y optimización.⁶¹

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 el desarrollo de las actividades de cada proceso. La neutralidad es la cualidad que permite conceptuar sobre el desarrollo y efectividad del Sistema de Control Interno y gestión, sin favorecer a ningún servidor o área organizacional. La objetividad se relaciona con la utilización de un método que permita observar los hechos de la entidad y la gestión de los servidores, de tal forma que los hallazgos y conclusiones estén soportados en evidencias. Se ejecuta a través de dos elementos: la evaluación del sistema de control interno y la auditoría interna.

- La Evaluación del Sistema de Control Interno, es un elemento de control, cuyo objetivo es verificar la existencia, nivel de desarrollo y el grado de efectividad del Control Interno en el cumplimiento de los objetivos de la entidad pública. La

⁶⁰ Manual de Implementación Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 1000:2005. Guía General para el Diseño, Desarrollo e Implementación de Op. Cit., p, 120.

⁶¹ Ibídem., p, 121.

Oficina de Control Interno o quien haga sus veces es la responsable de realizar la.

Evaluación del Sistema de Control Interno observando siempre un criterio de independencia frente a la operación y la autonomía de los actos de la administración. Igualmente, la Oficina en mención, deberá presentar informes a la Dirección y al Comité de Coordinación de Control Interno de la Entidad, haciendo énfasis en la existencia, funcionamiento y coherencia de los componentes y elementos que lo conforman, con el propósito de que allí se evalúen, decidan y adopten oportunamente las propuestas de mejoramiento del Sistema.⁶²

- La Auditoría Interna, es un elemento de control, que permite realizar un examen sistemático, objetivo e independiente de los procesos, actividades, operaciones y resultados de una Entidad Pública. Así mismo, permite emitir juicios basados en evidencias sobre los aspectos más importantes de la gestión, los resultados obtenidos y la satisfacción de los diferentes grupos de interés.

La Auditoría Interna se constituye en una herramienta de retroalimentación del Sistema de Control Interno, que analiza las debilidades y fortalezas del control, así como el desvío de los avances de las metas y objetivos trazados, influyentes en los resultados y operaciones propuestas en la entidad. Su objetivo es formular recomendaciones de ajuste o mejoramiento de los procesos a partir de evidencias, soportes, criterios válidos, y servir de apoyo a los Directivos en el proceso de toma de decisiones a fin de que se obtengan los resultados esperados.

Es el segundo momento de la Evaluación Independiente, constituyéndose en una herramienta de retroalimentación para el Sistema de Control Interno, que examina las debilidades y fortalezas del control en la operación de la entidad; su propósito es hacer recomendaciones imparciales a partir de evidencias sobre el grado de cumplimiento de los objetivos, los planes, los programas, proyectos y procesos, así como sobre irregularidades y errores, presentados en la operación de la entidad; apoyando a la dirección en la toma de decisiones necesarias, para corregir las desviaciones y sugiriendo las acciones de mejoramiento correspondientes.

- El Componente Planes de Mejoramiento, el conjunto de elementos de control, que consolidan las acciones de mejoramiento necesarias para corregir las desviaciones encontradas en el Sistema de Control Interno y en la gestión de operaciones, que se generan como consecuencia de los procesos de

⁶² Manual de Implementación Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 1000:2005. Guía General para el Diseño, Desarrollo e Implementación de Op. Cit., p, 122.

Autoevaluación, de Evaluación Independiente y de las observaciones formales provenientes de los Órganos de Control.⁶³

El objetivo primordial del Plan de Mejoramiento es promover que los procesos internos de las entidades se desarrollen en forma eficiente y transparente a través de la adopción y cumplimiento de las acciones correctivas y a la implementación de metodologías orientadas al mejoramiento continuo.

- El Normograma Sistema de Control Interno, la entidad, a fin de garantizar el control de cumplimiento, debe elaborar un Normograma con las normas de carácter constitucional, legal, reglamentario y de autorregulación que le son aplicables, verificando a través del desarrollo del MECI, el cumplimiento de todas y cada una de dichas normas. El Normograma es un instrumento que le permite a las entidades delimitar su ámbito de responsabilidad, tener un panorama claro sobre la vigencia de las normas que regulan sus actuaciones, evidenciar las relaciones que tiene con otras entidades en el desarrollo de su gestión, identificar posible duplicidad de funciones o responsabilidades con otros entes públicos y soportar sus planes, programas, procesos, productos y servicios.⁶⁴

1.6.3 Marco Contextual

El proyecto de investigación se realizó en la empresa Emquilichao E.S.P., del municipio de Santander de Quilichao, Cauca.

1.6.3.1 La Empresa Emquilichao E.S.P. Emquilichao E.S.P., es una empresa comercial e industrial del Estado, de carácter municipal, con autonomía administrativa y presupuestal, dedicada a la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en el municipio de Santander de Quilichao y en el corregimiento de Mondomo, jurisdicciones del Departamento del Cauca. Por lo anterior, su composición accionaría es 100% del Municipio de Santander de Quilichao.⁶⁵

La junta directiva de Emquilichao E.S.P., se encuentra integrada por el Alcalde, quien la preside, el Secretario de Infraestructura Vial, El Secretario de Salud, El Secretario de la Oficina Asesora de Planeación y dos representantes del Comité de Control Social. El gerente es de libre elección y remoción, por parte de la Junta Directiva. Bajo este contexto, aunque la Junta Directiva y la Administración, cumple con lo estipulado en Ley, ésta se encuentra compuesta en su mayoría por miembros vinculados en forma directa al municipio, lo cual incrementa el riesgo

⁶³ Ibídem., p, 126.

⁶⁴ Ibídem., p, 142.

⁶⁵ Tomado de <http://www.emquilichao.gov.co/>

político derivado de la estrecha relación entre la administración de la entidad y la administración municipal.⁶⁶

La empresa cuenta con 73 empleados, de los cuales 28 son administrativos y 45 operarios. Emquilichao cuenta con un sindicato que agrupa la mayoría de los trabajadores. La empresa cuenta actualmente con 10.145 suscriptores en acueducto, 10.047 en alcantarillado y 10.518 en aseo domiciliario. A partir del mes de febrero del 2012, la empresa inició la formulación e implementación del Modelo Estándar de Control Interno MECI, adelantando el desarrollo de manuales de funciones, de procesos y definición de criterios de calidad. Actualmente, este proyecto se encuentra establecido dentro del mapa de riesgos.⁶⁷

Adicionalmente, Emquilichao E.S.P., no cuenta con auditoría interna ni planes de mejoras, pero si cuenta con un grupo de auditoría externa encargado en realizar procesos de control de gestión, ya que por tratarse de una Entidad Oficial, recae sobre ella “Procesos de Control Fiscal” ejercidos tanto por la Contraloría Departamental como la Nacional.⁶⁸

Misión. Garantizar el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes de Santander de Quilichao a través de la prestación eficiente de los servicios de Acueducto, Alcantarillado, Aseo y sus actividades conexas, comprometidos por el equilibrio ambiental y el progreso integral de nuestros colaboradores.⁶⁹

Visión. Lograr en los próximos cinco años ser reconocidos en la región como Empresa líder en la prestación de los Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado, Aseo y sus actividades conexas, garantizando el recurso hídrico y el equilibrio ambiental a la población actual y futura del municipio de Santander de Quilichao, Cauca.⁷⁰

1.6.3 Marco Contextual

El proyecto de investigación está propuesto realizarlo en la empresa Emquilichao E.S.P., del municipio de Santander de Quilichao, Cauca.

1.6.3.1 La Empresa Emquilichao E.S.P. Emquilichao E.S.P., es una empresa comercial e industrial del Estado, de carácter municipal, con autonomía administrativa y presupuestal, dedicada a la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en el municipio de Santander de Quilichao y en el corregimiento de Mondomo, jurisdicciones del Departamento del Cauca. Por lo

⁶⁶ Tomado de <http://www.emquilichao.gov.co/>. [Consulta, octubre 12, 2014],

⁶⁷ Ibídem.

⁶⁸ Ibídem.

⁶⁹ Ibídem.

⁷⁰ Ibídem.

anterior, su composición accionaría es 100% del Municipio de Santander de Quilichao.⁷¹

La junta directiva de Emquilichao E.S.P., se encuentra integrada por el Alcalde, quien la preside, el Secretario de Infraestructura Vial, El Secretario de Salud, El Secretario de la Oficina Asesora de Planeación y dos representantes del Comité de Control Social. El gerente es de libre elección y remoción, por parte de la Junta Directiva. Bajo este contexto, aunque la Junta Directiva y la Administración, cumple con lo estipulado en Ley, ésta se encuentra compuesta en su mayoría por miembros vinculados en forma directa al municipio, lo cual incrementa el riesgo político derivado de la estrecha relación entre la administración de la entidad y la administración municipal.⁷²

La empresa cuenta con 74 empleados, de los cuales 28 son administrativos y 46 operarios. Emquilichao cuenta con un sindicato que agrupa la mayoría de los trabajadores. La empresa cuenta actualmente con 10.145 suscriptores de acueducto, 10.047 de alcantarillado y 10.518 de aseo domiciliario. A partir del mes de febrero del 2012, la empresa inició la formulación e implementación del Modelo Estándar de Control Interno MECI, adelantando el desarrollo de manuales de funciones, de procesos y definición de criterios de calidad. Actualmente, este proyecto se encuentra establecido dentro del mapa de riesgos.⁷³

Adicionalmente, Emquilichao E.S.P., no cuenta con auditoría interna ni planes de mejoras, pero si cuenta con un grupo de auditoría externa encargado de realizar procesos de control de gestión, ya que por tratarse de una Entidad Oficial, recae sobre ella “Procesos de Control Fiscal” ejercidos tanto por la Contraloría Departamental como Nacional. Actualmente Emquilichao E.S.P., se encuentra iniciando la implementación del Sistema de Control Interno MECI.

Misión. Garantizar el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes de Santander de Quilichao a través de la prestación eficiente de los servicios de Acueducto, Alcantarillado, Aseo y sus actividades conexas, comprometidos por el equilibrio ambiental y el progreso integral de nuestros colaboradores.⁷⁴

Visión. Lograr en los próximos cinco años ser reconocidos en la región como Empresa líder en la prestación de los Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado, Aseo y sus actividades conexas, garantizando el recurso hídrico y el equilibrio ambiental a la población actual y futura, del municipio de Santander de Quilichao, Cauca.⁷⁵

⁷¹Tomado de <http://www.emquilichao.gov.co>.

⁷² Tomado de <http://www.emquilichao.gov.co/>

⁷³ Ibídem.

⁷⁴ Ibídem.

⁷⁵ Ibídem.

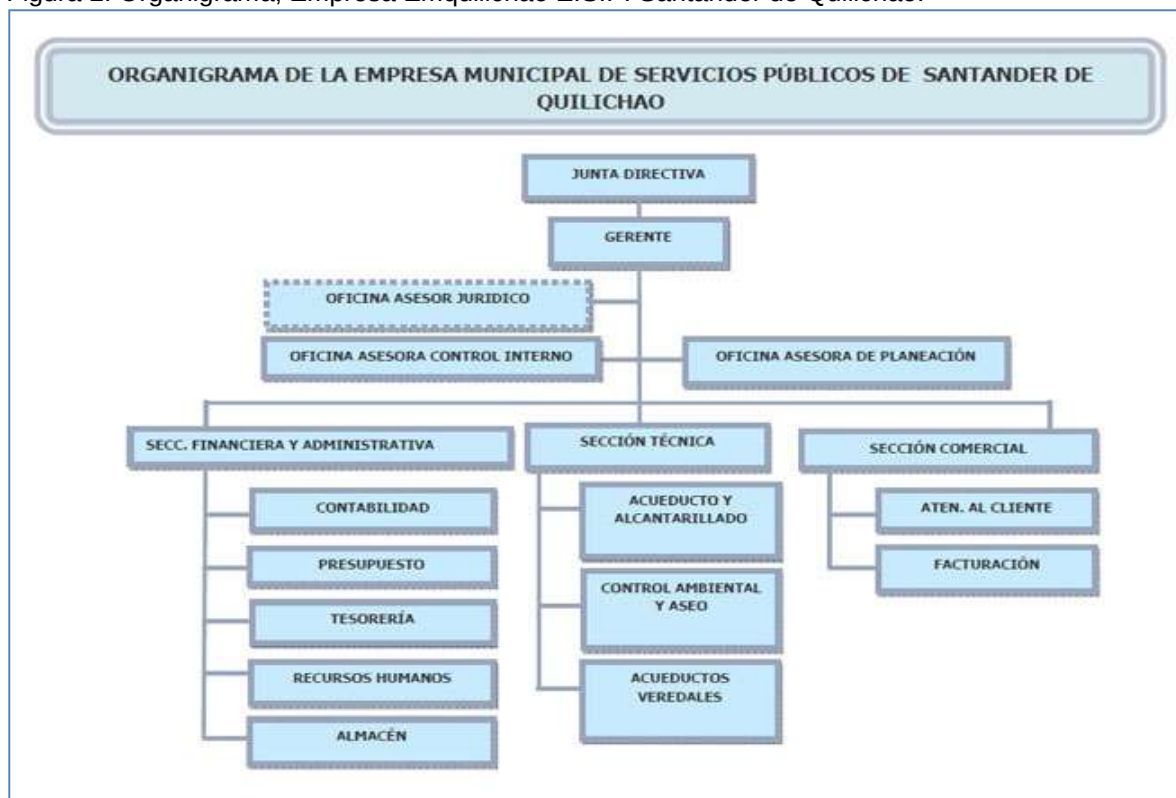
Emquilichao E.S.P., es la única institución del municipio, que realiza actividades relacionadas con el manejo de los residuos sólidos en la cabecera municipal y presta el servicio de recolección, para la zona rural sólo en Mondomo y Mandivá.

Frente a situaciones o eventos de alto impacto en los componentes del aseo, Emquilichao E.S.P., tiene en cuenta para el municipio de Santander de Quilichao, son los organismos que deben manejar las situaciones de emergencia, los cuales son la Defensa Civil, la Cruz Roja, Bomberos Voluntarios, Policía Nacional, y la Oficina de Atención de Desastres.

Para la sección de aseo de Emquilichao E.S.P., la coordinación a estos eventos es directamente con el Profesional Universitario, a cargo de la sección, y las acciones a ejecutar para cada evento, son las determinadas en el Plan de Gestión Ambiental de la Entidad. Cuenta con equipos para movilizar volúmenes de escombros, como volquetas, camionetas y retroexcavadora, los cuales están disponibles durante la presentación del evento, además de la disponibilidad al 100% sobre el requerimiento del personal para el control sobre las actividades.

Organigrama de Emquilichao E.S.P.: la siguiente es la estructura organizacional diseñada en la empresa Emquilichao E.S.P.

Figura 2. Organigrama, Empresa Emquilichao E.S.P. Santander de Quilichao.



Fuente: Organigrama. <http://www.emquilichao.gov.co/>. [Conusltado, febrero 12, 2015].

Funciones Principales en Emquilichao E.S.P. Santander de Quilichao. Se relacionan las funciones principales para cada área de Emquilichao E.S.P. Santander de Quilichao.

Cuadro 1. Funciones Principales en cada Área de Emquilichao E.S.P. Santander de Quilichao.

ÁREA EMQUILICHAO E.S.P.	FUNCIÓN PRINCIPAL
GERENCIA	Establecer las políticas, estrategias, objetivos, metas y acciones necesarias para la prestación de los servicios de Acueducto y Alcantarillado, en los campos económico, social, ecológico, administrativo y de infraestructura.
SECRETARÍA GENERAL	Coordinar, controlar y orientar las comunicaciones relacionadas con los programas, planes y realizaciones de la Asamblea General de Accionistas, Junta Directiva, Gerencia, Subgerencias, Divisiones y demás Dependencias de la entidad.
PLANEACIÓN Y ESTUDIOS	Estructurar modelos de gestión y desarrollar procesos de planeación, encaminados al logro de una mejor eficiencia y productividad empresarial.
OFICINA CONTROL INTERNO	Garantizar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos se realicen de acuerdo con las normas legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la administración
ASESORÍA JURÍDICA	Asistir y asesorar a la Asamblea General de Accionistas, Junta Directiva, Gerencia y demás Dependencias de la Empresa en los asuntos Jurídicos y en el trámite de los negocios de orden policivo, penal, civil, comercial, laboral, administrativo y los delegados expresamente por la Gerencia.
SISTEMAS	Desarrollar proyectos concretos para mejorar el sistema de información con el fin de lograr una herramienta eficaz para la gestión institucional y la toma de decisiones de acuerdo a las necesidades y mediante la tecnología más adecuada y moderna posible
ADMINISTRATIVA	Programar, Coordinar, controlar y evaluar los Recursos Humanos, Materiales, Administrativos, Financieros y Técnicos con el fin de optimizarlos para una prestación eficaz de los servicios públicos de Aseo, Acueducto y Alcantarillado con niveles razonables de eficiencia administrativa y costos.
ATENCIÓN INTEGRAL AL USUARIO	Atender oportuna y eficazmente al público en general y a los usuarios de los servicios de aseo, acueducto y alcantarillado, propendiendo por una excelente imagen y opinión satisfactoria sobre la entidad.
FINANCIERA	Estructurar y definir estrategias y planes de acción de tipo económico y financiero con el fin de garantizar la disponibilidad de recursos para el desarrollo de las operaciones normales de la entidad.
COMERCIAL	Comprobar, determinar las estrategias, coordinar y controlar las actividades comerciales, la ejecución de planes y programas de comercialización de servicios, tendientes a mejorar la facturación y el ingreso de

	recursos económicos.
PRESUPUESTO	Elaboración, coordinación, ejecución y evaluación del plan presupuestal de ingresos y egresos de la entidad, en coordinación con las Divisiones Financiera y Planeación.
CONTABILIDAD	Coordinar, controlar, registrar y efectuar el seguimiento de todas las transacciones económicas llevadas a cabo por la entidad, de manera que al finalizar el proceso se suministre una herramienta vital para la toma de decisiones y la proyección del futuro inmediato de la entidad.
ALMACÉN	Coordinar y controlar las actividades relacionadas con el almacenamiento y administración de materiales, elementos devolutivos y de consumo, necesarios para las operaciones de la entidad y realizar los inventarios de bienes muebles e inmuebles.
CARTERA	Coordinar y controlar las actividades y el sistema de cobro en la entidad.
TÉCNICO OPERATIVO	Programar, coordinar, controlar y evaluar el conjunto de recursos, actividades, procedimientos y guías de trabajo necesario para administrar los diseños y proyectos de ingeniería, efectuar la construcción de obras, coordinar la operación de los sistemas de aseo, acueducto, alcantarillado, plantas de tratamiento, aducción, conducción y bocatomas y en general, todos los componentes del sistema que garanticen al cliente una buena calidad, cantidad y continuidad de los servicios.
ASEO Y ACUEDUCTO	Desarrollar todas las actividades y operaciones de los sistemas de aseo y acueducto, ejecutar los planes y programas de inversión e implementar los procedimientos de operación y mantenimiento necesarios, para lograr una óptima prestación del servicio.
ALCANTARILLADO	Desarrollar todas las actividades y operaciones de los sistemas de alcantarillado, ejecutar los planes y programas de inversión e implementar los procedimientos de operación y mantenimiento necesario para lograr una óptima prestación del servicio
AMBIENTAL	Desarrollar actividades tendientes a mitigar y proteger la diversidad e integridad del ambiente y conservación de las áreas de especial importancia ecológica, conciliando estos objetivos con la buena cobertura y el costo de los servicios de aseo, acueducto y alcantarillado.
PRODUCCIÓN	Desarrollar todas las actividades y operaciones de los sistemas de producción de agua potable, ejecutar los planes y programas de inversión e implementar los procedimientos de operación y mantenimiento necesarios para lograr una óptima prestación del servicio.
MEDICIÓN Y CONTROL DE PÉRDIDAS.	Dirigir y controlar todas las actividades y operaciones relacionadas con tipometría, control de pérdidas y micro medición. Ejecutar los planes y programas de inversión e implementar los procedimientos de operación y mantenimiento necesarios, para lograr una óptima prestación del servicio.

Fuente: Empresa Emquilichao E.S.P. Santander de Quilichao. 2015.

La descripción de las anteriores funciones en Emquilichao E.S.P., corresponden a la estructura orgánica de la entidad, la cual es flexible y adaptativa, definiendo claramente las líneas de autoridad y responsabilidad, teniendo claridad en la supervisión, y estableciendo los correspondientes deberes, a cada uno de los cargos.

1.6.4 Marco Legal

El Modelo Estándar de Control Interno MECI, está normalizado dentro del siguiente contexto legal:

Constitución Política de Colombia, Artículo 209, dice que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La Administración Pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la Ley.

Constitución Política de Colombia, Artículo 269, dice que en las entidades públicas, las autoridades correspondientes están obligadas a diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de control interno, de conformidad con lo que disponga la ley, la cual podrá establecer excepciones y autorizar la contratación de dichos servicios con empresas privadas colombianas.

Decreto Le 87 de 1993, con esta Ley se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones; como parte de la aplicación de un apropiado Sistema de Control Interno el representante legal en cada organización, debe velar por el establecimiento formal de un sistema de evaluación y control de gestión, según las características propias de la entidad y de acuerdo con lo establecido en la Constitución Política de Colombia, artículo 343 y demás disposiciones legales vigentes.

Ley 190 de 1995, en la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el objeto de erradicar la corrupción administrativa.

Ley 489 de 1998, Ley que dicta normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, regula el ejercicio de la función administrativa, determina la estructura y define los principios y reglas básicas de la organización y funcionamiento de la Administración Pública”.

Decreto 2145 de 1999, que dicta normas sobre el Sistema Nacional de Control Interno de las Entidades y Organismos de la Administración Pública del Orden Nacional y Territorial y se dictan otras disposiciones”.

Decreto 1537 de 2001, reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993, en cuanto a elementos técnicos y administrativos que fortalezcan el Sistema de Control Interno de las entidades y organismos del Estado.

Decreto 1599 de 2005, este Decreto adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado colombiano; mediante este Decreto se determina la estructura necesaria para establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Control Interno en las entidades y agentes obligados, conforme al Artículo 5º de la Ley 87 de 1993.

Decreto 2913 de 2007, que establece que el Modelo Estándar de Control Interno y el Sistema de Gestión de la Calidad, que son complementarios por cuanto tienen como propósito común el fortalecimiento institucional, la modernización de las instituciones públicas, el mejoramiento continuo, la prestación de servicios con calidad, la responsabilidad de la alta dirección y los funcionarios en el logro de los objetivos; por lo tanto, su implementación debe ser un proceso armónico y complementario”.

La Ley 872 de 2003, por la cual se crea el Sistema de Gestión de la Calidad complementario a los Sistemas de Control Interno y Desarrollo Administrativo, de manera expresa consagra para el Estado Colombiano, la adopción de acciones correctivas y preventivas que permitan a la administración establecer mecanismos eficientes y oportunos que conlleven a hacer más eficaces los procedimientos y a mejorar el cumplimiento de sus objetivos y resultados.

Los Planes de Mejoramiento producto de la vigilancia de la gestión fiscal del Estado ejercida por la Contraloría General de la República, las Contralorías territoriales se regirán por los métodos y procedimientos que éstas prescriban.

El Plan de Mejoramiento acordado con la Contraloría General de la República (de conformidad con la Resolución Orgánica No. 5580 del 18 de mayo de 2004, emanado de dicho órgano y la Directiva Presidencial del 8 de septiembre de 2003), se entiende como el conjunto de acciones que ha decidido adelantar un sujeto de control fiscal tendientes a subsanar o corregir hallazgos negativos de orden administrativo que hayan sido identificados en ejercicio de la Auditoría Gubernamental con Enfoque Integral, con el fin de adecuar la gestión fiscal a los principios de economía, eficiencia, eficacia, equidad o a mitigar el impacto ambiental.

El Contralor General de la República conforme a las atribuciones a este conferidas por la Constitución Política, le corresponde prescribir los métodos y la forma de

rendir cuentas a los responsables del manejo de fondos o bienes de la Nación e indicar los criterios de evaluación financiera, operativa y de resultados que deben seguirse. Entre los métodos prescritos por la Contraloría General de la República, se encuentra el referido a la metodología de los planes de mejoramiento.

La Auditoría General de la República y las Contralorías territoriales, les corresponde dictar normas sobre planes de mejoramiento de las entidades sujetas de control y vigilancia respectivas. Las siguientes son las normas de referencia: Constitución Política Artículo 119, 268 y 269; la Resolución 5580 de 2004 de la Contraloría General de la República, por la cual se reglamenta la metodología de los planes de mejoramiento y se modifica parcialmente la Resolución Orgánica 5544 de 2003; la Resolución 003 de 2005 de la Auditoría General de la República, por la cual se dictan normas sobre planes de mejoramiento de las contralorías.

1.7 ASPECTOS METODOLÓGICOS PARA LA INVESTIGACIÓN

1.7.1 Tipo de Estudio

Estudio Descriptivo. El estudio descriptivo identifica las características del universo de investigación, señala formas de conducta, establece comportamientos concretos y descubre y comprueba asociación entre las variables.^{76 77}

El presente trabajo propuesto, será descriptiva porque mediante la evaluación del control interno utilizando el Modelo Estándar de Control Interno MECI, en la empresa Emquilichao E.S.P., se desplegarán mecanismos de medición, valoración y verificación, necesarios, para determinar la eficiencia y eficacia del Sistema de Control Interno de la entidad, y para contribuir al cumplimiento de los objetivos de la institución, así mismo se establecerá la administración de riesgos como componente esencial del sistema de control interno institucional, a través del cual se identificarán, analizarán y valorarán estos, buscando mitigar su presencia y efecto.

1.7.2 Método de Investigación

Método Deductivo. El método deductivo, admite que a partir situaciones generales se lleguen a identificar explicaciones particulares contenidas explícitamente en la situación general.⁷⁸

⁷⁶ MÉNDEZ ÁLVAREZ, Carlos Eduardo. Metodología de Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación con Énfasis en Ciencias Empresariales. Editorial Limusa S.A. de C.V. Cuarta Edición. 2006, p, 229.

⁷⁷ Ibídem., p, 227.

⁷⁸ MÉNDEZ ÁLVAREZ, Carlos Eduardo. Metodología de Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación con Énfasis en Ciencias Empresariales. Editorial Limusa S.A. de C.V. Cuarta Edición. 2006, p, 240.

En el trabajo propuesto, se utilizará el método deductivo, pues éste, parte de la necesidad de evaluar el sistema de control interno a partir del Modelo Estándar de Control Interno MECI, en la entidad Emquilichao E.S.P., para evaluar las medidas de control relacionadas con la gestión institucional en cuanto a, procesos, actividades, procedimientos, recursos y manejo de la información; y los resultados generados deberán ser valuados a través de mecanismos de verificación y valoración, para garantizar su efectividad.

Método Analítico. El método analítico, establece que a partir de la interrelación de los elementos que identifican un objeto, cada uno de éstos pueda relacionarse con el conjunto, en la función que desempeñan con referencia al problema de investigación.⁷⁹

Este método permitirá mediante la utilización de los aspectos de los componentes de control interno del MECI, evaluar la responsabilidad de los funcionarios de la entidad Emquilichao E.S.P. y consentirá una autorregulación del comportamiento ético de los mismos; así mismo, mediante el establecimiento de acciones y mecanismos asociados a sus procesos, establecer acciones que permitan prevenir riesgos generar mecanismos que consientan que cada área de la organización, pueda medir la efectividad de los controles en los procesos y los resultados de la gestión en tiempo efectivo, verificando su capacidad para cumplir metas y resultados a cargo, y establecer las medidas correctivas necesarias.

1.7.3 Fuentes y técnicas de Investigación Utilizadas

Fuentes Primarias. Las fuentes primarias, estarán conformadas por la información oral o escrita, que será recopilada directamente por el investigador, a través de escritos o sucesos, transmitidos por los participantes en un suceso.⁸⁰

Las fuentes primarias están constituidas por las entrevistas a los funcionarios de la entidad Emquilichao E.S.P., la de éstas, es conocer de manera global e individual el funcionamiento de la entidad, en cuanto a cargos, responsabilidades, procedimientos, alcance, puntos críticos, medidas de control. La entrevista será de manera organizada ya que aumenta la confiabilidad y la exactitud de la información, reduciendo la ecuanimidad y la inconsistencia de la misma. Para este tipo de entrevista, se debe preparar de antemano el cuestionario y las preguntas a realizar; así mismo, la entrevistadora debe evitar toda desviación de la conversación y se limita a seguir fielmente la guía prevista, pues este tipo de entrevista facilitará la interpretación de los datos.

⁷⁹ Ibíd., p, 245.

⁸⁰ Ibíd., p, 248.

Fuentes Secundarias. Las fuentes secundarias están fundadas en información escrita que ha sido recopilada o reproducida por personas, que han recibido información del tema a tratar, a través de otras fuentes escritas.⁸¹

La información escrita está constituida por las guías, manuales y normas emitidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, para la descripción del Modelo Estándar de Control Interno MECI, de la misma manera se consultarán textos relacionados con la estructuración de modelos de control interno, que tengan relación con el modelo MECI, buscadas en las páginas de Internet, y otras tesis de grado que hayan sido realizadas.

Técnicas de Investigación. Las siguientes son las técnicas de investigación que se utilizaron para el diseño del presente trabajo realizado en la empresa Emquilichao E.S.P.

Cuestionarios. Se utilizó la técnica de investigación a través del cuestionario que viene estipulado por el Sistema de Control Interno MECI, con preguntas que permiten evaluar el control interno de la empresa Emquilichao E.S.P., los cuestionarios se aplicaron a una muestra de 43 empleados de la entidad.

Tabulación y Diagramación. Los datos obtenidos a través de los cuestionarios aplicados a los 43 empleados de la empresa Emquilichao E.S.P., fueron tratados estadísticamente, utilizando para ello la tabulación, a través de tablas y gráficas, fundamentadas en la Ley 83 de 1993, la cual estipula cómo debe ser la evaluación del control interno en las empresas públicas en Colombia.

Análisis de Datos. Una vez se tabularon y diagramaron los datos obtenidos a través de los cuestionarios aplicados a una muestra de 43 empleados de la empresa Emquilichao E.S.P., se procedió a estudiar los resultados, los cuales arrojaron una calificación final a la evaluación del control interno contable, de la entidad.

1.7.4 Población y Muestra

Población. La población objeto de estudio fueron todos los empleados que laboran en la empresa Emquilichao E.S.P.

Muestra. De la población objeto de estudio se seleccionaron 43 empleados que laboran en la empresa Emquilichao E.S.P., a los cuales se les aplicó el cuestionario para evaluar el control interno contable en dicha empresa.

⁸¹ MÉNDEZ ÁLVAREZ, Carlos Eduardo. Metodología de Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación con Énfasis en Ciencias Empresariales. Editorial Limusa S.A. de C.V. Cuarta Edición. 2006, p, 249.

La información fue presentada de acuerdo a los objetivos planteados, y se concluyó con la presentación ordenada de un informe para que la Universidad del Valle, Sede Norte del Cauca, Santander de Quilichao corrija y/o apruebe el presente anteproyecto de investigación, a llevar a cabo en la empresa Emquilichao, E.S.P., del municipio de Santander de Quilichao, Cauca.

2. ASPECTOS QUE CONFORMAN EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO MECI, COMO MECANISMO, PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO DE LAS ENTIDADES PÚBLICAS

Con el fin de buscar mayor eficacia e impacto del control interno en las entidades del Estado, el Departamento Administrativo de la Función Pública, promovió la adopción e implementación de un Modelo de Control Interno, cuya iniciativa fue acogida por el Gobierno Nacional en materia de Control Interno, que condujo a la expedición del Decreto 1599 de 2005, por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005.⁸²

2.1 MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO MECI 1000:2005

El Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano, proporciona la estructura básica para evaluar la estrategia, la gestión y los propios mecanismos de evaluación del proceso administrativo, y aunque promueve una estructura uniforme se adapta a las necesidades específicas de cada entidad, a sus objetivos, estructura, tamaño, procesos y servicios que suministran.⁸³

El Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, propone el Sistema de Control Interno MECI, con una estructura en tres subsistemas articulados en componentes y condensados en elementos de control: Subsistema de Control Estratégico, el Subsistema de Control de Gestión, y el Subsistema de Control de Evaluación.

El subsistema de Control Estratégico, contiene el conjunto de componentes que al interrelacionarse entre sí, permiten el cumplimiento de la orientación estratégica y organizacional de la entidad.⁸⁴ Empieza por la concienciación acerca de la importancia del control en la organización (ambiente de control), mediante la formalización de acuerdos éticos internos, el desarrollo del talento humano de la organización (desde su selección hasta su desvinculación) y la formalización de un estilo de dirección caracterizado por la competencia, la integralidad, la transparencia y la responsabilidad pública de los directivos⁸⁵.

Generadas estas condiciones de favorabilidad hacia el ejercicio de control, se formula el direccionamiento estratégico de la organización (misión, visión y objetivos globales). Este direccionamiento estratégico se desdobra desde los

⁸² Guía de Autoevaluación del Control MECI 1000:2005. Departamento Administrativo de la Función Pública.

⁸³ Manual de Control Interno MECI 1000:2005.

⁸⁴ Departamento Administrativo de la Función Pública. Manual de Implementación Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano - MECI 1000:2005. Segunda Versión. 2008. Pág. 14

⁸⁵ ATEHORTÚA HURTADO, Federico Alonso. Sistema de Gestión Integral. Una sola Gestión un solo Equipo. Editorial Universidad de Antioquia. Primera Edición. 2008. Pág. 42

planes, programas y proyectos de la institución hasta los procesos mediante los cuales se ejecutarán esos planes, programas y proyectos. De los procesos se desdobla hasta la estructura organizacional (cargos, funciones, relaciones, responsabilidades y autoridad), necesaria para que los procesos para que lo procesos puedan llevarse a cabo. El subsistema de control estratégico se ocupa de la identificación, el análisis, la valoración y el tratamiento de los riesgos que puedan afectar o impedir el logro de los objetivos institucionales.

El subsistema es el de Control de Gestión, refiere el conjunto de componentes de control, que al interrelacionarse bajo la acción de los niveles de autoridad y/o responsabilidad correspondientes, aseguran el control a la ejecución de los procesos de la institución, orientándola a la consecución de los resultados y productos necesarios, para el cumplimiento de su misión. Este subsistema empieza estableciendo las distintas actividades de control que deben implementarse en la organización para prevenir, controlar o mitigar los riesgos y para lograr los resultados planeados.⁸⁶

Tales actividades incluyen procedimientos, políticas de operación, controles e indicadores, que deben compilarse en un manual de procedimientos. El segundo componente de este subsistema tiene que ver con la gestión de la información de la institución, tanto la que llega de fuentes externas (fuentes internas) como la que genera la propia entidad (información secundaria). Y finalmente, el subsistema de control de la gestión se ocupa de la comunicación pública, que incluye tanto la comunicación que se da al interior de la organización (comunicación organizacional) como la que se efectúa entre estas y sus partes interesadas (comunicación informativa).

El Subsistema de Control de la Evaluación, contiene el conjunto de componentes de control, que al actuar interrelacionadamente, permiten valorar en forma permanente la efectividad del Control Interno de la entidad pública, la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos, el nivel de ejecución de los planes y programas, los resultados de la gestión, detectar desviaciones, establecer tendencias y generar recomendaciones para orientar las acciones de mejoramiento institucional⁸⁷.

2.1.1 Subsistema de Control de Evaluación

Para este proyecto es importante describir el Subsistema de Control de Evaluación, pues ese es su objetivo general, a aplicar en la empresa Emquilichao E.S.P. El componente de Control de Evaluación agrupa los parámetros que garantizan la valoración permanente de los resultados de la entidad, a través de sus diferentes mecanismos de verificación y evaluación.

⁸⁶ Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). Manual de Implementación Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano - MECI 1000:2005. Segunda Versión. 2008, p. 65.

⁸⁷ Ibid., p. 105.

También es un conjunto de elementos de control que al actual en forma coordinada, permite en cada área de una entidad pública, medir la efectividad de los controles en los procesos y los resultados de la gestión en tiempo real, verificando su capacidad para cumplir las metas y los resultados a su cargo y tomar medidas correctivas, que sean necesarias al cumplimiento de los objetivos previstos por la entidad pública.

En la entidad pública, los sistemas de evaluación permiten establecer el grado de eficiencia del sistema de control interno y la efectividad de su operación en cada uno de los procesos y de las unidades organizacionales.⁸⁸

Se convierte entonces en mecanismo de verificación y evaluación, que le permiten a la entidad auto diagnosticar su situación de control, al proveedor la información necesaria, para establecer si este funciones 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.

La implementación y desarrollo del elemento de control Autoevaluación del control, de conformidad con el componente Autoevaluación, el subsistema Control de Gestión y los criterios, establecidos por el MECI, se determinan para cada participante en la guía de autoevaluación.

2.1.2 Autoevaluación del Control Interno

Control que basado en un conjunto de mecanismos de verificación y evaluación, determina la calidad y efectividad de los controles internos a nivel de los procesos y de cada área organizacional en las entidades públicas, permitiendo emprender las acciones de mejoramiento del control requeridas.

La Autoevaluación del Control debe verificar la existencia de cada uno de los elementos de control así como evaluar la efectividad del sistema de control interno de las entidades públicas, para procurar el cumplimiento de los planes, metas y objetivos previstos, constatando que el control esté asociado a todas las actividades de la entidad y que se apliquen a los mecanismos de participación ciudadana.

La Autoevaluación se convierte en un proceso periódico, en el cual participan los servidores que dirigen y ejecutan los procesos, según el grado de responsabilidad y autoridad, para su operacionalización y toma como base los criterios de evaluación incluidos en la definición de cada uno de los elementos del control interno, así como la existencia de controles, que se dan en forma espontánea en la ejecución de las operaciones y en la toma de decisiones.

⁸⁸ Control Interno para el Estado Colombiano - MECI 1000:2005. Segunda Versión. 2008, p, 5.

2.1.3 Objetivo de la Autoevaluación del Control

El objetivo general de la autoevaluación del control, es verificar y evaluar la efectividad del sistema del control interno, de las entidades públicas.

Los objetivos específicos de la autoevaluación del control son evaluar y verificar la calidad y efectividad de los controles internos de los procesos, áreas y responsables; promover acciones de mejoramiento del control de los elementos del sistema según se requiera.⁸⁹

El elemento del Autoevaluación del Control, se enmarca en los principios fundamentales del MECI: Autocontrol, Autorregulación y Autogestión, los cuales favorecen el cumplimiento de la gestión y los fines del Estado transmitidos al marco público en sus principios de economía, eficiencia y eficacia institucional, a nivel institucional las entidades públicas fundamenta este elemento en los principios de responsabilidad, compromiso y cooperación.

2.1.4 Niveles de Responsabilidad

La Autoevaluación del sistema de control interno de las entidades públicas, es responsabilidad del Comité de Coordinación MECI, el cual a través de los diferentes Comités o conformación de grupos internos, identifica y valora la efectividad de los controles del sistema, mediante el mecanismo, encuestas de evaluación y verificación definido, esta evaluación se convierte en una actividad periódica permanente de forma semestral inherente a todas las áreas organizacionales de las entidades públicas, y en especial del área encargada de autoevaluar los elementos de control del sistema.

El monitoreo que se realiza con el instrumento evaluarlo definido para la Autoevaluación del control en las entidad pública, debe estar a cargo de los servidores responsables, participantes de los procesos y coordinado por la Oficina de Control Interno, su finalidad principal es la de aplicar la Autoevaluación, valorar la efectividad del sistema mediante la metodología propuesta en la Guía de Control Interno MECI, y sugerir los correctivos y ajustes necesarios, para asegurar el mejoramiento y efectividad de los elementos de control del sistema de control interno de la entidad.

La Oficina de Control Interno dentro de su función asesora comunica y presenta dentro de los siguientes quince días de realizada la autoevaluación el informe de la misma al Representante de la Dirección, para su análisis y definir acciones correctivas requeridas para el mejoramiento del sistema según se requieran.

⁸⁹ Control Interno para el Estado Colombiano - MECI 1000:2005. Segunda Versión. 2008, p. 6.

El representante de la dirección presenta ante el Comité de Coordinación de Control Interno, el informe y el plan de mejora propuesta según lo requerido.

2.1.5 Marco Legal de la Autoevaluación del Control

El marco de referencia legal que define los lineamientos que debe atender la entidad oficial, para la Autoevaluación del control se encuentran sustentados en la Ley 87 de 1993, por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se distan otras disposiciones.

La Ley 489 de 1998, Estatuto Básico de organización y funcionamiento de la Administración Pública.

Decreto 2145 de 1999, por el cual se dictan normas sobre el Sistema Nacional de Control Interno de las Entidades y Organismos de la Administración Pública del Orden Nacional y Territorial, y se dictan otras disposiciones; fue modificado parcialmente por el Decreto 2593 de 2000.

Directiva Presidencial 09 de 1999, lineamientos para la implementación de la política de lucha contra la corrupción.

Decreto 1537 de 2001, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993 en cuanto a elementos técnicos y administrativos que fortalezcan el sistema de control interno de las entidades y organismos del Estado que en el Parágrafo del artículo 4, señala los objetivos del sistema de control.

Decreto 188 de 2004, por el cual se modifica la estructura del Departamento Administrativo de la Función Pública y de dictan otras disposiciones.

Decreto 1599 de 2005, por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano y se presenta el Anexo Técnico del MECI 1000:2005.

2.1.6 Metodología para la Autoevaluación

La autoevaluación del control se realiza mediante la aplicación de una encuesta técnica idónea para la evaluación de los elementos de control del sistema, está se compone de preguntas, las cuales están condicionadas a manera de afirmaciones.

Las actividades generales para la aplicación de la autoevaluación son las siguientes:

- Planear conjuntamente cada semestre con cada una de las áreas de la entidad, la ejecución del proceso de autoevaluación del control, coordinando su oportuna realización y consolidando los resultados en un informe final.

- Definir el cronograma de trabajo para la aplicación de la encuesta a través de la cual se realiza la autoevaluación; el responsable es la Oficina de Control Interno.
- Aplicar el Formato Cuestionario de Autoevaluación del control, a manera de encuesta. El responsable es la Oficina de Control Interno.
- Tabular, valorar y analizar la información recolectada a través de las encuestas. Una vez analizada la información se entregan los resultados de la autoevaluación del control al Representantes de la Dirección, junto con las acciones correctivas o de mejoramiento que garanticen el funcionamiento del sistema de control interno.
- Someter a consideración del Comité de Coordinación de control interno los resultados de la autoevaluación del control y las acciones correctivas o de mejoramiento formuladas por la Oficina de Control Interno, el responsable es el Representante de la Dirección.
- Analizar los resultados de la autoevaluación del control y adoptar las acciones correspondientes, para asegurar el funcionamiento del sistema de control interno; el responsable es el Comité de Coordinación de Control Interno MECI.

2.1.7 Definición de la Muestra

Para la definición de la muestra, puede proponerse un método simple para garantizar, que todos los servidores tengan la oportunidad de ser encuestados, con las siguientes acciones a adelantar:

- Definir el tamaño de la muestra, de acuerdo con el número de servidores que pertenecen a cada área organizacional.
- El muestreo debe aplicar los criterios estadísticos más generalizados en el ámbito de la investigación social: nivel de confianza 95% y margen de error 5%.

Se pretende con este proyecto evaluar el control interno de la empresa Emquilichao E.S.P., mediante la metodología del control interno MECI, por lo tanto, se presenta el Cuestionario MECI, que se utilizó para la evaluación del control interno en la empresa Emquilichao E.S.P., Santander de Quilichao.

CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO (MECI), DE LA EMPRESA EMQUILICHAO E.S.P., SANTANDER DE QUILICHAO

1. MEJORAMIENTO DE LA EMPRESA EMQUILICHAO E.S.P.

La estudiante de la Universidad del Valle, Sede Región Norte del Cauca, Santander de Quilichao: Evelin Tatiana y Duván Benítez Ríos, están realizando una encuesta, y obtener información para evaluar el Sistema de Control Interno (MECI). Su información será tratada con absoluta confidencialidad y anonimato, y será utilizada únicamente con el fin de realizar un proyecto de grado, para obtener el título de Contador Público, de la Universidad del Valle, Sede Región Norte del Cauca, Santander de Quilichao.

Califique cada afirmación del cuestionario, de acuerdo con la siguiente Escala de Valoración:

0 No sabe.

1 No se cumple.

2 Se cumple Insatisfactoriamente.

3 Se cumple aceptablemente.

4 Se cumple en alto grado.

5 Se cumple plenamente..

1. Indique el área o dependencia en la que trabaja. _____

2. POLÍTICA DE CALIDAD

Política de Calidad: la empresa Emquilichao E.S.P., a través del compromiso con la comunidad del municipio de Santander de Quilichao, mediante la adopción de mecanismos de planeación, control, mejoramiento continuo, y el mejoramiento eficiente de los recursos, en cada uno de sus procesos y servicios, acumula su misión como una entidad pública socialmente responsable, con altos estándares de calidad regional, brindando los servicios de agua, aseo, y alcantarillado integralmente, fundamentada en la proyección y beneficio de toda la comunidad de Santander de Quilichao.

3. Evaluación del Sistema de Control Interno. Componente Política de Calidad. Empresa Emquilichao E.S.P.

	0 No Sabe	1 No se Cumple	2 Se cumple insatisfactoriamente	3 Se cumple aceptablemente	4 Se cumple en alto grado	5 Se cumple plenamente
¿Conocía usted esta política de calidad?						
¿Conoce usted los ajustes realizados a la política de calidad?						
¿Considera usted que la política de calidad						

es de fácil comprensión?						
¿Considera que la política de calidad se difunde, a todos los funcionarios de la entidad?						
¿Considera que la política de calidad está dirigida al cumplimiento de la misión y la visión?						
¿Con el desarrollo de sus actividades diarias contribuye al logro de las políticas de calidad, en Emquilichao?						

Fuente: Modelo Estándar de Control Interno MECI: 1000:2005.

3. ESTILO DE DIRECCIÓN

Es la forma en que la alta dirección guía y orienta las acciones de Emquilichao E.S.P., , hacia el cumplimiento de la misión; el estilo es propio y se distingue por su competencia, integridad y responsabilidad política. Alta Dirección: conformada en Emquilichao ESP, por el Gerente y los Jefes de cada área Estilo de Dirección: objetiva y no arbitraria.

4. Evaluación del Sistema de Control Interno. Componente Estilo de Dirección. Empresa Emquilichao E.S.P.

	0 No Sabe	1 No se Cumple	2 Se cumple insatisfactoriamente	3 Se cumple aceptablemente	4 Se cumple en alto grado	5 Se cumple plenamente
¿Considera que la alta dirección, tiene los conocimientos y habilidades, para dirigir las áreas bajo su responsabilidad?						
¿Existe cumplimiento de la alta dirección en el cumplimiento de la misión y la visión, de la Entidad?						
¿Los directivos tratan de manera respetuosa a los colaboradores de la Entidad?						
¿Las órdenes impartidas por la gerencia son imparciales?						
¿Recibo información como comentarios, escritos, correo, etc., por parte de la gerencia sobre la calidad de trabajo que realizo?						
¿Es fácil acceder al gerente cuando lo necesito?						
¿La gerencia se interesa por mi futuro profesional, al definir varias formas de incrementar mi formación (capacitarme, plan de carrera, etc.).						
¿La gerencia da a conocer los logros de la entidad?						

Fuente: Modelo Estándar de Control Interno MECI: 1000:2005.

4. SUBSISTEMA DE CONTROL ESTRATÉGICO

Documento de Ética: documento que contiene todas las normas éticas que rigen a Emquilichao E.S.P., para que sea cumplido por toda la comunidad, y que tiene que ser promulgado por la entidad pública.

Eficiencia: relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Eficacia: grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Riesgo: toda posibilidad de ocurrencia, de una situación que pueda entorpecer el desarrollo normal de todas las funciones de Emquilichao E.S.P., y le impida el logro de sus objetivos.

5. Evaluación del Sistema de Control Interno. Subsistema de Control Estratégico. Componente Ambiente de Control. Empresa Emquilichao E.S.P.

	0 No Sabe	1 No se Cumple	2 Se cumple insatisfactoriamente	3 Se cumple aceptablemente	4 Se cumple en alto grado	5 Se cumple plenamente
¿Conoce usted el documento de ética? (Si se cumple valore. No se Cumple no valore las afirmaciones que siguen a continuación).						
¿Ha recibido inducción para conocer el funcionamiento y aspectos generales de la entidad?						
¿Ha recibido inducción para conocer las funciones relacionadas con su cargo?						
¿Conoce usted si la entidad realiza el plan de formación y capacitación a los colaboradores?						
¿Ha mejorado el desempeño, en su puesto de trabajo, debido a las capacitaciones recibidas?						
La alta dirección fomenta la comunicación y retroalimentación entre los niveles de la organización?						

Fuente: Modelo Estándar de Control Interno MECI: 1000:2005.

6. Subsistema de Control Estratégico. Sobre el Componente, Direccionamiento Estratégico. Empresa Emquilichao E.S.P.

	0 No Sabe	1 No se Cumple	2 Se cumple insatisfactoriamente	3 Se cumple aceptablemente	4 Se cumple en alto grado	5 Se cumple plenamente
¿Conoce la misión de la empresa Emquilichao E.S.P.?						
¿Conoce la visión de la empresa Emquilichao E.S.P.?						
¿Conoce el Plan Estratégico de la empresa Emquilichao E.S.P.?						
¿Hay un manual de funciones definidas para el cargo que usted ocupa?						
¿Conoce usted el mapa de procesos de la empresa Emquilichao E.S.P. (procesos estratégicos, misionales, de apoyo y evaluación)?						
¿Los procedimientos en que usted participa, cuenta con controles que aseguran su eficacia y eficiencia?						

Fuente: Modelo Estándar de Control Interno MECI: 1000:2005.

7. Subsistema de Control Estratégico. Componente: Administración del Riesgo. Empresa Emquilichao E.S.P.

	0 No Sabe	1 No se Cumple	2 Se cumple insatisfactoriamente	3 Se cumple aceptablemente	4 Se cumple en alto grado	5 Se cumple plenamente
¿La entidad, tiene identificados los eventos de riesgo tanto internos como externos que pueden afectar negativa o positivamente el logro de los objetivos institucionales?						
Se han identificado los riesgos que afectan el cumplimiento de los planes y programas de la entidad?						
¿Se han identificado los riesgos que afectan el desarrollo de los procesos de la entidad?						
¿Se han identificado las causas que generan los riesgos en la entidad?						
¿Se han identificado los efectos que pueden presentarse si se materializan los riesgos?						
¿La entidad, tiene priorizados, clasificados y evaluados, los riesgos que pueden afectar el logro de los objetivos?						
¿La entidad está aplicando acciones con el fin de evitar, reducir, transferir o asumir los riesgos?						

¿La entidad, cuenta con los recursos para administrar los riesgos?						
¿Conoce las orientaciones institucionales, para la administración del riesgo?						
¿Hay compromiso de la alta de dirección, para que se implementen acciones que garanticen la efectividad de la Administración del riesgo?						
¿Están identificados los controles para prevenir los riesgos en la entidad?						
Los responsables de los procesos realizan periódicamente evaluaciones de riesgos en sus actividades?						

Fuente: Modelo Estándar de Control Interno MECI: 1000:2005.

5. SUBSISTEMA: CONTROL DE GESTIÓN

8. Evaluación del Sistema de Control Interno. Subsistema Control de Gestión. Componente: Actividades de Control. Empresa Emquilichao E.S.P.

	0 No Sabe	1 No se Cumple	2 Se cumple insatisfactoriam ente	3 Se cumple aceptablemente	4 Se cumple en alto grado	5 Se cumple plenamente
¿Conoce las políticas o condiciones normativas relacionadas con el procedimiento en que participa?						
¿Los procedimientos están elaborados, documentados, comprendidos y aplicados?						
¿Conoce en qué proceso la entidad, participa con las labores que ejecuta?						
¿Los procedimientos diseñados, en sus procesos, son efectivos para diseñar las funciones y alcanzar los objetivos y metas?						
¿Existen indicadores definidos, para medir la eficiencia, eficacia y efectividad de los procedimientos?						

Fuente: Modelo Estándar de Control Interno MECI: 1000:2005.

9. Subsistema Control de Gestión. Componente: Información. Empresa Emquilichao E.S.P.

	0 No Sabe	1 No se Cumple	2 Se cumple insatisfactoriamente	3 Se cumple aceptablemente	4 Se cumple en alto grado	5 Se cumple plenamente
¿La información de su entorno que usted requiere, para realizar sus funciones, es fácilmente accesible?						
¿Conoce usted si la entidad cumple con los parámetros establecidos en la Ley 594 del año 2000 del Congreso de la República (Ley General de Archivos)?						
¿Se cuenta con un buzón de sugerencias, para obtener y evaluar, las propuestas de los colaboradores?						
¿Los sistemas de información de la entidad, permiten la actualización sin pérdida de la misma?						
¿Los sistemas de información de la entidad, tienen establecidos niveles de acceso y otros tipos de controles para su protección?						

Fuente: Modelo Estándar de Control Interno MECI: 1000:2005.

10. Subsistema Control de Gestión. Componente: Comunicación. Empresa Emquilichao E.S.P.

	0 No Sabe	1 No se Cumple	2 Se cumple insatisfactoriamente	3 Se cumple aceptablemente	4 Se cumple en alto grado	5 Se cumple plenamente
¿Los procesos de comunicación contribuyen a mejorar la imagen de la entidad?						
¿Existen medios de comunicación adecuados, para que la información llegue a todas las áreas, de la entidad?						
¿Están establecidos los canales de comunicación entre las diferentes áreas de la entidad?						
¿La entidad informa a la ciudadanía, acerca de los resultados obtenidos, en su gestión?						
¿Los medios de comunicación utilizados por la entidad, contribuyen al mejoramiento continuo?						
¿Se cuenta con información sobre la satisfacción de los usuarios frente a la calidad en						

la prestación de los servicios?						
¿El proceso de quejas y reclamos es insumo para el mejoramiento Continuo?						
¿Se ha documentado el conocimiento y experiencia de los servidores de la entidad?						

Fuente: Modelo Estándar de Control Interno MECI: 1000:2005.

Se consolidan los resultados obtenidos por la tabulación y se analizan el juicio valorativo de cada uno de los elementos de control del sistema de control interno de la entidad; consolidados los resultados, se procede a generar el Informe de la evaluación del Control y se da conocimiento al Representante de la Dirección, con las acciones correctivas demandadas para el mejoramiento del sistema.

3. PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN, DEL CONTROL INTERNO UTILIZANDO EL MODELO DE CONTROL INTERNO MECI, EN LA EMPRESA EMQUILICHAO E.S.P.

Para la evaluación del control interno mediante elementos del Control Interno MECI 1000:2005, se procedió de la siguiente forma:

3.1 DEFINICIÓN DE LA MUESTRA

Para la definición de la muestra, se aplicaron cuestionarios aplicando el método simple, para 43 empleados que laboran en la empresa Emquilichao E.S.P., para garantizar, que todos los servidores de la empresa tuvieran oportunidad de ser encuestados, con las siguientes acciones:

- Se definió el tamaño de la muestra 43 empleados que laboran en la empresa Emquilichao E.S.P., de acuerdo con el número de servidores que pertenecen a cada área organizacional, representativos de cada área: Administrativa, Alcantarillado, Acueducto, Aseo.
- Se empleó y aplicó el Cuestionario MECI, que se utiliza para la evaluación del control interno en la empresa Emquilichao E.S.P., Santander de Quilichao.
- Se aplicaron los cuestionarios a 43 empleados en la empresa Emquilichao E.S.P., en cada oficina donde labora cada uno de ellos. Para ello se pidió el permiso correspondiente al Gerente de la Entidad, quién lo otorgó, sin ningún inconveniente.

3.1.1 Procedimiento para la Tabulación del Cuestionario

Para efectos de la tabulación, a cada respuesta de la Escala de Valoración se le asignó un valor, tal como se aprecia en el Cuadro 1.

Cuadro 2. Escala de Valoración. Control Interno.

VALORACIÓN	DESCRIPCIÓN
0	NO SABE
1	NO SE CUMPLE
2	SE CUMPLE INSATISFACTORIAMENTE
3	SE CUMPLE ACEPTABLEMENTE
4	SE CUMPLE EN ALTO GRADO
5	SE CUMPLE PLENAMENTE

Fuente: Modelo Estándar de Control Interno MECI: 1000:2005.

1. Definir en cada pregunta, la frecuencia o número de veces que una respuesta obtuvo cada uno de los valores establecidos en la Escala de Valoración; por ejemplo, en una encuesta aplicada a 20 personas, la pregunta número 1, tuvo las siguientes frecuencias:

Pregunta Número 1.	
VALOR	FRECUENCIA
0	0
1	3
2	4
3	6
4	3
5	4

En caso de que una pregunta se haya dejado de responder, se debe asumir el valor de cero (0).

2. Dividir cada frecuencia por el número total de encuestas aplicadas. Este resultado se debe dar en porcentaje.

Pregunta Número 1.			
VALOR	FRECUENCIA	Porcentaje %	VALOR PARCIAL (Valor x Porcentaje)
0	0	0	0
1	3	0.15	0.15
2	4	0.20	0.40
3	6	0.30	0.90
4	3	0.15	0.60
5	4	0.20	1.00
Total	20		

$$3/20 = 0.15 \quad 4/20 = 0.20 \quad 6/20 = 0.30$$

$$0*0 = 0 \quad 1*0.15 = 0.15 \quad 2*0.20 = 0.40 \quad 3*0.30 = 0.90 \quad 4*0.15 = 0.60 \quad 5*0.20 = 1.00$$

3. Sumar los valores parciales para obtener el puntaje de la pregunta.

En el ejemplo la sumatoria dará como resultado:

$$0 + 0.15 + 0.40 + 0.90 + 0.60 + 1.00 = 3.05$$

4. Repetir este mismo procedimiento para todas las preguntas que integran el cuestionario (es recomendable trabajar las preguntas en el mismo orden en que se aplicaron).

5. Determinar el puntaje total sumando los puntajes obtenidos, para cada pregunta y dividirlos por el número de preguntas realizadas.

El total de la sumatoria de los puntajes por pregunta debe dividirse por 20. Para adelantar los pasos 1 al 5, se sugiere utilizar el formato siguiente:

Pregun ta	Valor	0	1	2	3	4	5	Total	Puntaje por Pregunta
1	Frecuencia	0	3	4	6	3	6	20	3.05
	Porcentaje%	0	0.15	0.20	0.30	0.15	0.20		
	Parcial	0	0.15	0.40	0.90	0.60	1.00		
2	Frecuencia								
	Porcentaje%								
	Parcial								
3	Frecuencia								
	Porcentaje%								
	Parcial								

Los rangos que determinan el estado real del sistema de control interno institucional y el de sus elementos de control en general, después de aplicada la encuesta son los siguientes:

Cuadro 3. Rangos que Determinan el Estado real del Sistema de Control Interno.

RANGO	CRITERIOS
Puntaje Total entre 0.0 y 2.0	INADECUADO
Puntaje Total entre 2.1 y 3.0	DEFICIENE
Puntaje Total entre 3.1 y 4.0	SATISFACTORIO
Puntaje Total entre 4.1 y 5.0	ADECUADO

Fuente: Modelo Estándar de Control Interno MECI: 1000:2005.

Para cada uno de los rangos se encuentra definido un criterio, que representa una valoración cuantitativa del Puntaje Total. Con base en esta valoración se interpretarán los resultados obtenidos en cada una de las encuestas y se definirán las acciones que han de emprenderse.

Dependiendo del rango en que se encuentre ubicado el elemento de control, se proponen las acciones, para garantizar la efectividad del elemento; si el elemento se encuentra ubicado en los rangos Inadecuado o Deficiente, se deben proponer acciones correctivas, para el elemento; si se ubica en los rangos Satisfactorio o Adecuado, las acciones definidas deben orientarse hacia el mejoramiento o mantenimiento de la efectividad del Sistema, Subsistema, Componente y Elemento.

Continuando con el ejemplo de ilustración para la Pregunta 1, su valoración es Satisfactoria. Este juicio valorativo se debe aplicar a cada una de las afirmaciones que conforman el instrumento encuesta, definido para la evaluación del elemento Autoevaluación del Control Interno en la entidad.

3.1.2 Preparación y Presentación del Informe

Una vez consolidados los resultados obtenidos por la tabulación, se analiza el juicio valorativo de cada uno de los elementos de control del sistema de control

interno de la empresa Emquilichao E.S.P., consolidados los resultados se procede a general el informe de la evaluación del control interno y se dan a conocer en un informe escrito, con las acciones demandadas para el mejoramiento del sistema del control interno de la entidad.

3.2 EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA EMQUILICHAO E.S.P., MEDIANTE ELEMENTOS DEL CONTROL INTERN MECI 1000:2005.

3.2.1 Tabulación de los Cuestionarios

Se califica cada afirmación del cuestionario de acuerdo con la siguiente escala de valoración:

Escala de Valoración

- 0 No sabe.
- 1 No se cumple.
- 2 Se cumple Insatisfactoriamente.
- 3 Se cumple aceptablemente.
- 4 Se cumple en alto grado.
- 5 Se cumple plenamente.

Rango	Criterios de Valoración
Puntaje Total entre 0.0 y 2.0	Inadecuado
Puntaje Total entre 2.1 y 3.0	Deficiente
Puntaje Total entre 3.1 y 4.0	Satisfactorio
Puntaje Total entre 4.1 y 5.0	Adecuado

Fuente: Sistema de Control Interno MECI 1000:2005.

Este juicio valorativo se debe aplicar a cada una de las afirmaciones que conforman el instrumento encuesta definido, para la evaluación del control interno mediante los elementos del Control Interno MECI, en la empresa Emquilichao E.S.P., Santander de Quilichao.

3.2.1.1. Política de Calidad. La empresa Emquilichao E.S.P., a través del compromiso con la comunidad del municipio de Santander de Quilichao, mediante la adopción de mecanismos de planeación, control, mejoramiento continuo, y el mejoramiento eficiente de los recursos, en cada uno de sus procesos y servicios, acopia su misión como una entidad pública socialmente responsable, con altos estándares de calidad regional, brindando los servicios de agua, aseo, y alcantarillado integralmente, fundamentada en la proyección y beneficio de toda la comunidad de Santander de Quilichao.

Tabla 1. Evaluación Control Interno. Sobre Política de Calidad. Empresa Emquilichao E.S.P. Santander de Quilichao.

	Valoración	0 No Sabe	1 No se Cumple	2 Se cumple insatisfactoriamente	3 Se cumple aceptablemente	4 Se cumple en alto grado	5 Se cumple plenamente	Total	Puntaje Total
¿Conocía usted esta política de calidad?	Frecuencia	0	0	0	8	12	23	43	
	%	0	0	0	0.56	1.12	2.67		
	ΣPuntaje	0			4.35				4.35
¿Conoce usted los ajustes realizados a la política de calidad?	Frecuencia	0	0	4	17	16	6	43	
	%	0	0	0.19	1.19	1.49	0.70		
	ΣPuntaje	0.19			3.38				3.57
¿Considera usted que la política de calidad es de fácil comprensión?	Frecuencia	0	0	0	2	27	14	43	
	%	0	0	0	0.13	1.58	1.63		
	ΣPuntaje	0			3.34				3.34
¿Considera que la política de calidad se difunde, a todos los funcionarios de la entidad?	Frecuencia	0	0	1	4	26	12	43	
	%	0	0	0.05	0.28	2.42	1.40		
	ΣPuntaje	0.05			4.10				4.15
¿Considera que la política de calidad está dirigida al cumplimiento de la misión y la visión?	Frecuencia	0	0	0	1	29	13	43	
	%	0	0	0	0.07	2.70	1.51		
	ΣPuntaje	0			4.26				4.26
¿Con el desarrollo de sus actividades diarias contribuye al logro de las políticas de calidad, en Emquilichao?	Frecuencia	0	0	0	1	30	12	43	
	%	0	0	0	0.07	2.79	1.40		
	ΣPuntaje	0			4.26				4.26
ΣPuntaje TOTAL									3.988

Fuente: Guía del Control Interno MECI 1000:2005.

Nota: cuando una pregunta se ha dejado de responder se coloca el valor de 0.

¿Conocía usted la política de calidad?

$\% = 8/43 = 0.19 \times 3 \text{ grado de calificación} = 0.56$

$$\Sigma \text{Puntaje} = 0+0.56+1.12+2.67= 4.35$$

$$\Sigma \text{Puntaje TOTAL} = (4.35+3.57+3.34+4.15+4.28+4.26)/6 \text{ preguntas} = 3.988$$

De la misma forma se sigue sacando el porcentaje, la sumatoria del puntaje y la sumatoria del puntaje total, con las siguientes preguntas.

3.2.1.2 Estilo de Dirección. Se refiere a la manera como la alta dirección guía y orienta las acciones de Emquilichao E.S.P., hacia el cumplimiento de la misión. El estilo es propio y se distingue por su competencia, integridad y responsabilidad política. Alta Dirección: conformada en Emquilichao E.S.P., por el Gerente y los Jefes de cada Área: Administrativa, Alcantarillado, Acueducto y Aseo. Estilo de Dirección, que debe ser objetiva y no arbitraria.

Tabla 2. Evaluación Control Interno. Estilo de Dirección. Empresa Emquilichao E.S.P. Santander de Quilichao.

	Valoración	0 No Sabe	1 No se Cumple	2 Se cumple insatisfactoriamen te	3 Se cumple aceptablemente	4 Se cumple en alto grado	5 Se cumple plenamente	Total	Puntaje Total
¿Considera que la alta dirección, tiene los conocimientos y habilidades, para dirigir las áreas bajo su responsabilidad?	Frecuencia	0	0	0	2	16	25	43	
	%	0	0	0	0.14	1.12	2.91		
	Σ Puntaje	0			4.17				4.17
¿Existe cumplimiento de la alta dirección en el cumplimiento de la misión y la visión, de la Entidad?	Frecuencia	0	0	0	0	18	25	43	
	%	0	0	0	0	1.67	2.91		
	Σ Puntaje	0			4.58				4.58
¿Los directivos tratan de manera respetuosa a los colaboradores de la Entidad?	Frecuencia	0	0	0	1	27	15	43	
	%	0	0	0	0.07	2.51	1.74		
	Σ Puntaje	0			4.32				4.32
¿Las órdenes impartidas por la gerencia son imparciales?	Frecuencia	0	0	0	2	17	24	43	
	%				0.14	1.58	2.79		
	Σ Puntaje	0			4.51				4.51
¿Recibo información como comentarios, escritos, correo, etc., por parte de la gerencia sobre la calidad de trabajo que realizo?	Frecuencia	0	0	7	14	17	5	43	
	%	0	0	0.33	0.98	1.58	0.88		
	Σ Puntaje	0.33			3.44				3.77
¿Es fácil acceder al gerente cuando lo necesito?	Frecuencia	0	0	0	0	1	42	43	
	%	0	0	0	0	0.09	4.88		
	Σ Puntaje	0			4.97				4.97
¿La gerencia se interesa por mi	Frecuencia	0	0	1	0	15	27	43	
	%	0	0	0.05	0	1.40	3.14		

futuro profesional, al definir varias formas de incrementar mi formación (capacitarme, plan de carrera, etc.).	Σ Puntaje	0.05			4.54				4.59
¿La gerencia da a conocer los logros de la entidad?	Frecuencia	0	0	0	0	10	33	43	
	%	0	0	0	0	0.93	3.84		
	Σ Puntaje	0			4.77				4.77
Σ Puntaje TOTAL									4.46

Fuente: Guía del Control Interno MECI 1000:2005.

3.2.1.3 Subsistema de Control Estratégico. Este subsistema está compuesto por el Documento de Ética, la Eficiencia y el Riesgo.

Documento de Ética. Es el Documento que contiene todas las normas éticas que rigen a Emquilichao E.S.P., para que sea cumplido por toda la comunidad, y que tiene que ser promulgado por la entidad pública.

Eficiencia. Es la relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Eficacia. Consiste en el grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Riesgo. Es toda posibilidad de ocurrencia, de una situación que pueda entorpecer el desarrollo normal de todas las funciones de Emquilichao E.S.P., y le impida el logro de sus objetivos.

Tabla 3. Evaluación Control Interno. Sobre Componente Ambiente de Control. Empresa Emquilichao E.S.P. Santander de Quilichao.

	Valoración	0 No Sabe	1 No se Cumple	2 Se cumple insatisfactoria mente	3 Se cumple aceptable mente	4 Se cumple en alto grado	5 Se cumple plenam ente	Total	Punt aje Total
¿Conoce usted el documento de ética? (Si se cumple valore. No se Cumple no valore las afirmaciones que siguen a continuación).	Frecuencia	0	0	8	22	10	3	43	
	%	0	0	0.37	1.53	0.93	0.35		
	Σ Puntaje	0.37			2.81				3.18
¿Ha recibido inducción para conocer el funcionamiento y aspectos generales de la entidad?	Frecuencia	0	0	0	2	15	26	43	
	%	0	0	0	0.14	1.40	3.02		4.56
	Σ Puntaje	0			4.56				
¿Ha recibido inducción para conocer las funciones relacionadas con su cargo?	Frecuencia	0	0	1	1	14	27	43	
	%	0	0	0.05	0.07	1.30	3.14		
	Σ Puntaje	0.05			4.51				4.51
¿Conoce usted si la entidad realiza el plan de formación y capacitación a los colaboradores?	Frecuencia	0	0	0	1	15	27	43	
	%	0	0	0	0.07	1.40	3.14		
	Σ Puntaje	0			4.61				4.61
¿Ha mejorado el desempeño, en su puesto de trabajo, debido a las capacitaciones recibidas?	Frecuencia	0	0	1	1	14	27	43	
	%	0	0	0.05	0.07	1.30	3.14		
	Σ Puntaje	0.05			4.56				4.56

La alta dirección fomenta la comunicación y retroalimentación entre los niveles de la organización?	Frecuencia	0	0	0	2	14	27	43	
	%	0	0	0	0.14	1.30	3.14		
	Σ Puntaje	0			4.58				4.58
Σ PUNTAJE TOTAL									4.33

Fuente: Guía del Control Interno MECI 1000:2005.

Tabla 4. Evaluación Control Interno. Componente Direccionamiento Estratégico. Empresa Emquilichao E.S.P. Santander de Quilichao.

	Valoración	0 No Sabe	1 No se Cumple	2 Se cumple insatisfactoria mente	3 Se cumple aceptable mente	4 Se cumple en alto grado	5 Se cumple plenamen te	Total	Punt aje Total
¿Conoce la misión de la empresa Emquilichao E.S.P.?	Frecuencia	0	0	0	1	18	24	43	
	%	0	0	0	0.07	1.67	2.79		
	Σ Puntaje	0			4.53				4.53
¿Conoce la visión de la empresa Emquilichao E.S.P.?	Frecuencia	0	0	0	1	18	24	43	
	%	0	0	0	0.07	1.67	2.79		
	Σ Puntaje	0			4.53				4.53
¿Conoce el Plan Estratégico de la empresa Emquilichao E.S.P.?	Frecuencia	0	0	1	3	16	23	43	
	%			0.05	0.21	1.49	2.67		
	Σ Puntaje	0.05			4.37				4.42
¿Hay un manual de funciones definidas para el cargo que usted ocupa?	Frecuencia	0	0	0	2	17	24	43	
	%	0	0	0	0.14	1.58	2.79		
	Σ Puntaje	0			4.51				4.51
¿Conoce usted el mapa de procesos de la empresa Emquilichao E.S.P. (procesos estratégicos, misionales, de apoyo y evaluación)?	Frecuencia	0	0	1	4	18	20	43	
	%	0	0	0.05	0.28	1.67	2.33		
	Σ Puntaje	0.05			4.26				4.26
¿Los procedimientos en que usted participa, cuenta con controles que aseguran su eficacia y eficiencia?	Frecuencia	0	0	0	3	16	24	43	
	%	0	0	0	0.21	1.49	2.79		
	Σ Puntaje	0			4.49				4.49
Σ PUNTAJE TOTAL									4.46

Fuente: Guía del Control Interno MECI 1000:2005.

Tabla 5. Evaluación Control Interno. Componente administración del Riesgo. Empresa Emquilichao E.S.P. Santander de Quilichao.

	Valoración	0 No Sabe	1 No se Cumple	2 Se cumple insatisfactoria mente	3 Se cumple aceptable mente	4 Se cumple en alto grado	5 Se cumple plenamen te	Total	Punt aje Total
¿La entidad, tiene identificados los eventos de riesgo tanto internos como externos que pueden afectar negativa o positivamente el logro de los objetivos institucionales?	Frecuencia	0	0	0	3	16	24	43	
	%	0	0	0	0.21	1.49	2.79		
	ΣPuntaje	0			4.49				4.49
¿Se han identificado los riesgos que afectan el cumplimiento de los planes y programas de la entidad?	Frecuencia	0	0	0	3	17	23	43	
	%	0	0	0	0.21	1.58	2.67		
	ΣPuntaje	0			4.46				4.46
¿Se han identificado los riesgos que afectan el desarrollo de los procesos de la entidad?	Frecuencia	0	0	0	2	18	23	43	
	%	0	0	0	0.14	1.67	2.67		
	ΣPuntaje	0			4.48				4.48
¿Se han identificado las causas que generan los riesgos en la entidad?	Frecuencia	0	0	0	1	19	23		
	%	0	0	0	0.07	1.77	2.67		
	ΣPuntaje	0			4.51				4.51
¿Se han identificado los efectos que pueden presentarse si se materializan los riesgos?	Frecuencia	0	0	0	1	19	23		
	%	0	0	0	0.07	1.77	2.67		
	ΣPuntaje	0			4.51				4.51
¿La entidad, tiene priorizados, clasificados y evaluados, los riesgos que pueden afectar el logro de los objetivos?	Frecuencia	0	0	0	1	19	23	43	
	%	0	0	0	0.07	1.77	2.67		
	ΣPuntaje	0			4.51				4.51
¿La entidad está aplicando acciones con el fin de evitar, reducir, transferir o	Frecuencia	0	0	0	2	17	24	43	
	%	0	0	0	0.14	1.58	2.79		
	ΣPuntaje	0			4.51				4.51

asumir los riesgos?									
¿La entidad, cuenta con los recursos para administrar los riesgos?	Frecuencia	0	0	0	0	18	25	43	
	%	0	0	0	0	1.67	2.91		
	Σ Puntaje	0			4.58				4.58
¿Conoce las orientaciones institucionales, para la administración del riesgo?	Frecuencia	0	0	0	3	15	24	43	
	%	0	0	0	0.21	1.40	2.79		
	Σ Puntaje	0			4.40				4.40
¿Hay compromiso de la alta de dirección, para que se implementen acciones que garanticen la efectividad de la Administración del riesgo?	Frecuencia	0	0	0	2	18	23	43	
	%	0	0	0	0.14	1.77	2.67		
	Σ Puntaje	0			4.58				4.58
¿Están identificados los controles para prevenir los riesgos en la entidad?	Frecuencia	0	0	0	1	19	23	43	
	%	0	0	0	0.07	1.77	2.67		
	Σ Puntaje	0			4.51				4.51
Los responsables de los procesos realizan periódicamente evaluaciones de riesgos en sus actividades?	Frecuencia	0	0	0	2	15	25	43	
	%	0	0	0	0.14	1.40	2.91		
	Σ Puntaje	0			4.45				4.45
Σ PUNTAJE TOTAL									4.50

Fuente: Guía del Control Interno MECI 1000:2005.

3.2.1.4 Subsistema: Control de Gestión. Este subsistema asegura el control de la operación de la empresa Emquilichao E.S.P., orientándola al logro de resultados y al cumplimiento de su visión y misión. Define y correlaciona acciones, funciones, flujos de información y comunicación, tendientes a garantizar la alineación de la operación con los objetivos de la entidad, de conformidad a las normas internas y externas aplicables.⁹⁰

El subsistema de control de gestión, lo integran tres componentes: actividades de control, concerniente a políticas de operación, procedimientos, controles, indicadores, y manual de operación; componente información, relativo a información primaria, información secundaria, sistemas de información; y el

⁹⁰ Guía del Control Interno MECI 1000:2005.

componente comunicación, pública, respecto a comunicación organizacional, comunicación informativa, medios de comunicación.

Tabla 6. Evaluación Control Interno. Componente Actividades de Control. Empresa Emquilichao E.S.P. Santander de Quilichao.

	Valoración	0 No Sabe	1 No se Cumple	2 Se cumple insatisfact oriamente	3 Se cumple acceptable mente	4 Se cumple en alto grado	5 Se cumple plenamen te	Total	Puntaje Total
¿Conoce las políticas o condiciones normativas relacionadas con el procedimiento en que participa?	Frecuencia	0	0	0	6	20	17	43	
	%	0	0	0	0.42	1.86	1.98		
	ΣPuntaje	0			4.26				4.26
¿Los procedimientos están elaborados, documentados, comprendidos y aplicados?	Frecuencia	0	0	2	6	19	16	43	
	%	0	0	0.09	0.42	1.77	1.86		
	ΣPuntaje	0.09			4.05				4.14
¿Conoce en qué proceso la entidad participa con las labores que ejecuta?	Frecuencia	0	0	0	2	23	18	43	
	%	0	0	0	0.09	1.60	2.09		
	ΣPuntaje	0			3.78				3.78
¿Los procedimientos diseñados en sus procesos, son efectivos para diseñar las funciones y alcanzar los objetivos y metas?	Frecuencia	0	0	0	0	25	18	43	
	%	0	0	0	0	2.33	2.09		
	ΣPuntaje	0			4.42				4.42
¿Existen indicadores definidos para medir la eficiencia y eficacia y efectividad de los procedimientos?	Frecuencia	0	0	0	2	22	19	43	
	%	0	0	0	0.09	2.05	2.21		
	ΣPuntaje				4.35				4.35
Σ PUNTAJE TOTAL									4.19

Fuente: Guía del Control Interno MECI 1000:2005.

Tabla 7. Evaluación Control Interno. Componente Información. Empresa Emquilichao E.S.P. Santander de Quilichao.

	Valoración	0 No Sabe	1 No se Cumple	2 Se cumple insatisfactoria mente	3 Se cumple aceptablemente	4 Se cumple en alto grado	5 Se cumple plenamen te	Total	Puntaje Total
¿La información de su entorno que usted requiere, para realizar sus funciones, es fácilmente accesible?	Frecuencia	0	0	0	1	21	21	43	
	%	0	0	0	0.07	1.95	1.95		
	ΣPuntaje	0			3.97				3.97
¿Conoce usted si la entidad cumple con los parámetros establecidos en la Ley 594 del año 2000 del Congreso de la República (Ley General de Archivos)?	Frecuencia	0	0	2	15	15	11	43	
	%	0	0	0.09	1.05	1.05	1.28		
	ΣPuntaje	0.09			3.38				3.47
¿Se cuenta con un buzón de sugerencias, para obtener y evaluar, las propuestas de los colaboradores?	Frecuencia	0	0	5	10	16	12		
	%	0	0		0.70	1.49	1.40		
	ΣPuntaje	0.23			3.59				3.82
¿Los sistemas de información de la entidad, permiten la actualización sin pérdida de la misma?	Frecuencia	0	0	0	2	26	15		
	%	0	0	0	0.09	1.81	1.74		
	ΣPuntaje	0			3.64				3.64
¿Los sistemas de información de la entidad, tienen establecidos niveles de acceso y otros tipos de controles para su protección?	Frecuencia	0	0	0	2	25	16	43	
	%	0	0	0	0.09	2.33	1.86		
	ΣPuntaje	0			4.28				4.28
Σ PUNTAJE TOTAL									3.84

Fuente: Guía del Control Interno MECI 1000:2005.

Tabla 8. Evaluación Control Interno. Componente Comunicación. Empresa Emquilichao E.S.P. Santander de Quilichao.

	Valoración	0 No Sabe	1 No se Cumple	2 Se cumple insatisfa ctoriame nte	3 Se cumple aceptabl emente	4 Se cumple en alto grado	5 Se cumple plename nte	Total	Puntaj e Total
¿Los procesos de comunicación contribuyen a mejorar la imagen de la entidad?	Frecuencia	0	0	0	1	21	21	43	
	%	0	0	0	0.07	1.95	2.44		
	ΣPuntaje	0			4.46				4.46
¿Existen medios de comunicación adecuados, para que la información llegue a todas las áreas, de la entidad?	Frecuencia	0	0	0	1	22	20	43	
	%	0	0	0	0.07	2.05	2.33		
	ΣPuntaje	0			4.45				4.45
¿Están establecidos los canales de comunicación entre las diferentes áreas de la entidad?	Frecuencia	0	0	0	1	22	20	43	
	%	0	0	0	0.07	2.05	2.33		
	ΣPuntaje	0			4.45				4.45
¿La entidad informa a la ciudadanía, acerca de los resultados obtenidos, en su gestión?	Frecuencia	0	0	0	1	22	20	43	
	%	0	0	0	0.07	2.05	2.33		
	ΣPuntaje	0			4.45				4.45
¿Los medios de comunicación utilizados por la entidad, contribuyen al mejoramiento continuo?	Frecuencia	0	0	0	1	22	20	43	
	%	0	0	0	0.07	2.05	2.33		
	ΣPuntaje	0			4.45				4.45
¿Se cuenta con información sobre la satisfacción de los usuarios frente a la calidad en la prestación de los servicios?	Frecuencia	0	0	0	1	28	14	43	
	%	0	0	0	0.07	2.60	1.63		
	ΣPuntaje	0			4.30				4.30
¿El proceso de quejas y reclamos es insumo para el mejoramiento Continuo?	Frecuencia	0	0	0	1	28	14	43	
	%	0	0	0	0.07	2.60	1.63		
	ΣPuntaje	0			4.30				4.30
¿Se ha documentado el conocimiento y experiencia de los servidores de la entidad?	Frecuencia	0	0	0	4	25	12	43	
	%	0	0	0	0.28	2.33	1.40		
	ΣPuntaje	0			4.01				4.01
Σ PUNTAJE TOTAL									4.36

Fuente: Guía del Control Interno MECI 1000:2005.

3.2.2 Resultados de la Evaluación del Control Interno en la Empresa Emquilichao E.S.P.

Los siguientes son los resultados obtenidos de la Evaluación del Control Interno en la empresa Emquilichao E.S.P.:

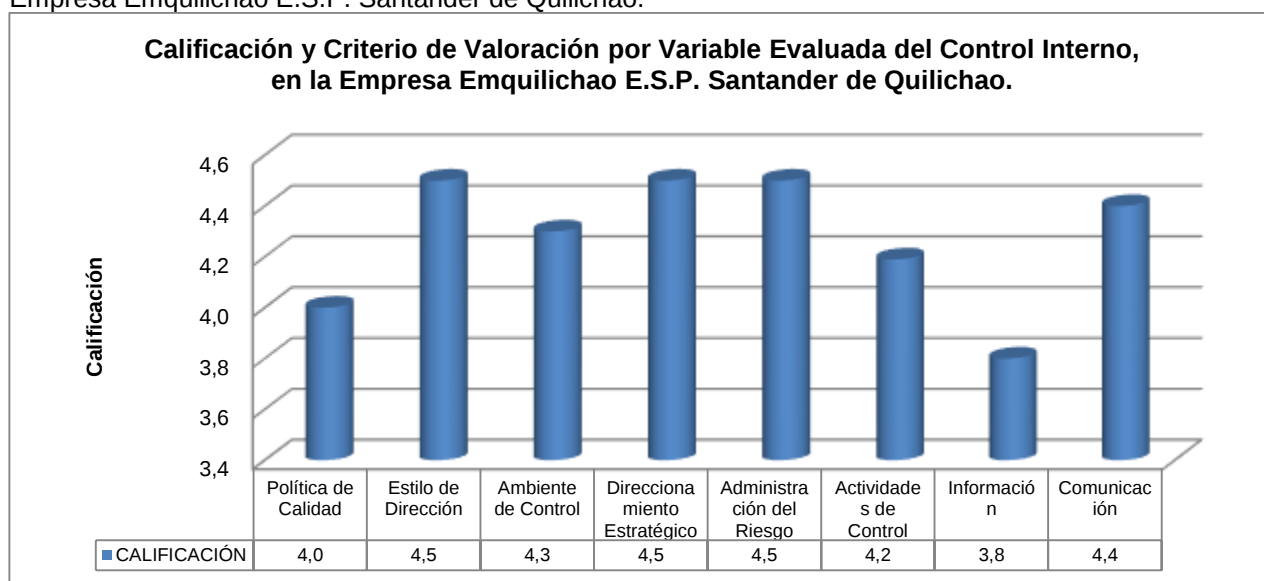
3.2.2.1 Calificación y Criterio de Valoración por Variables Evaluada: la calificación y el criterio de valoración por variable evaluada del Control Interno, de la empresa Emquilichao E.S.P., deja los siguientes resultados:

Tabla 9. Calificación y Criterio de Valoración por Variables Evaluada del Control Interno, en la empresa Emquilichao S.A.P. Santander de Quilichao.

SISTEMA DE CONTROL INTERNO	CALIFICACIÓN	CRITERIO DE VALORACIÓN
Política de Calidad	3.99	SATISFACTORIO
Estilo de Dirección	4.46	ADECUADO
Ambiente de Control	4.33	ADECUADO
Direccionamiento Estratégico	4.46	ADECUADO
Administración del Riesgo	4.50	ADECUADO
Actividades de Control	4.19	ADECUADO
Información	3.84	SATISFACTORIO
Comunicación	4.36	ADECUADO

Fuente: Diseño Propio con fundamentación en la Guía del Control Interno MECI 1000:2005.

Gráfica 1. Calificación y Criterio de Valoración por Variable Evaluada del Control Interno, en la Empresa Emquilichao E.S.P. Santander de Quilichao.



Fuente: Diseño Propio con fundamentación en la Guía del Control Interno MECI 1000:2005.

3.2.2.2 Análisis de los Resultados de la Evaluación del Control Interno en la Empresa Emquilichao E.S.P. Los Resultados de la Evaluación del Control Interno en la Empresa Emquilichao E.S.P., fueron los siguientes:

Evaluación de la Política de Calidad. La evaluación del sentido sobre Política de Calidad, en la empresa Emquilichao E.S.P., obtuvo una calificación de 3.99, ubicado en el criterio de calificación SATISFACTORIO, y aunque se pudo conocer que la entidad, ha trabajado en su propagación y entendimiento, aún existe un porcentaje de personas que laboran en Emquilichao E.S.P., (12%, 5 personas), que al ser encuestadas dicen que se cumple insatisfactoriamente el conocimiento, acerca de los ajustes realizados a la política de calidad y que no consideran que la política de calidad, se difunde a todos los funcionarios de empresa Emquilichao E.S.P.

Evaluación del Estilo de Dirección: la evaluación de esta variable obtuvo una calificación de 4.46, ubicado en el criterio de calificación ADECUADO, pero aún existen personas que laboran en Emquilichao E.S.P., (19%, 8 personas), que especulan que se cumple insatisfactoriamente el recibimiento de información como comentarios, escritos, correo, etc., por parte de la gerencia sobre la calidad de trabajo que han realizado en la entidad, e igualmente, que la gerencia no se interesa por el futuro profesional de los empleados al definir varias formas de incrementar su formación como, capacitaciones y planes de carrera.

Evaluación del Ambiente de Control: la evaluación de esta variable permitió conocer, una calificación de 4.33, en el criterio de calificación ADECUADO, pero también hay que acentuar, que algunas personas que laboran en Emquilichao E.S.P., (23%, 10 personas), piensan que se cumple insatisfactoriamente, la información sobre el documento de ética de la entidad; también la información para conocer las funciones relacionadas con el cargo, y que se cumple insatisfactoriamente el mejoramiento del desempeño, en el puesto de trabajo, debido a las capacitaciones recibidas, por parte de la entidad.

Evaluación del Direccionamiento Estratégico: la evaluación de esta variable obtuvo una calificación de 4.46, en el criterio ADECUADO, pero a pesar de esta calificación en alto grado, cabe destacarse que hay personas en la entidad (5%, 2 personas) que afirman que se cumple insatisfactoriamente la información que se da en la entidad sobre el plan estratégico de la empresa y sobre el mapa de procesos: procesos estratégicos, misionales, de apoyo y evaluación.

Evaluación de la Administración del Riesgo: la evaluación de esta variable obtuvo una calificación de 4.50, en el criterio ADECUADO; se obtuvo esta calificación en alto grado, y no hay personas que no calificaron negativamente esta variable en Emquilichao E.S.P.

Evaluación de las Actividades de Control: la variable obtuvo una calificación de 4.19, en el criterio ADECUADO, pero igualmente, personas que laboran en Emquilichao E.S.P., (5%, 2 personas), calificaron insatisfactoriamente sobre los procedimientos, su elaboración, documentación, comprensión y aplicación, en la empresa Emquilichao E.S.P., dando a conocer que existen debilidades todavía en las actividades de control en la entidad.

Evaluación de la Información: obtuvo esta variable una calificación de 3.84, en el criterio SATISFACTORIO, pero a pesar de obtener esta calificación aceptable, algunas personas en Emquilichao E.S.P., (16%, 7 personas) creen que se cumple insatisfactoriamente la información que da la entidad, referente a los parámetros establecidos en la Ley 594 del año 2000 del Congreso de la República, Ley General de Archivos.

Evaluación de la Comunicación: esta variable obtuvo una calificación de 4.36, en el criterio ADECUADO; es una calificación en alto grado, y no existen personas que opinan que se cumple satisfactoriamente la documentación del conocimiento y la experiencia de los servidores de la entidad.

3.2.2.3 Evaluación Total del Sistema de Control Interno, en la Empresa Emquilichao E.S.P. la evaluación total del sistema de control interno de la empresa Emquilichao E.S.P., fue la siguiente:

Tabla 10. Evaluación Total del Sistema de Control Interno, en la Empresa Emquilichao E.S.P. Santander de Quilichao

SISTEMA DE CONTROL INTERNO	CALIFICACIÓN	CRITERIO DE VALORACIÓN
Política de Calidad	3.99	SATISFACTORIO
Estilo de Dirección	4.46	ADECUADO
Ambiente de Control	4.33	ADECUADO
Direccionamiento Estratégico	4.46	ADECUADO
Administración del Riesgo	4.50	ADECUADO
Actividades de Control	4.19	ADECUADO
Información	3.84	SATISFACTORIO
Comunicación	4.36	ADECUADO
CALIFICACIÓN TOTAL EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO	4.27	ADECUADO

Fuente: Guía del Control Interno MECI 1000:2005.

El Componente del sistema de control interno en la empresa Emquilichao E.S.P., obtuvo una calificación final de 4.27 en el criterio ADECUADO. La calificación más baja fue el Componente Información (3.84), lo cual significa, que en este componente la entidad tiene que trabajar más para que la información sea asimilada por todos los colaboradores sin excepción alguna.

El Componente Política de Calidad (3.99), fue el segundo en obtener la calificación un poco baja, comparado con los otros componentes, lo cual significa que en este componente, la entidad también tendrá que trabajar, para lograr que la empresa

Emquilichao E.S.P., siga siendo socialmente responsable, con altos estándares de calidad regional, brindando los servicios de agua, aseo, y alcantarillado, y fundamentada en la proyección y beneficio de toda la comunidad, de Santander de Quilichao.

Los resultados sobre la evaluación total del control interno, en la empresa Emquilichao E.S.P., muestran que la entidad obtuvo una calificación de 4.27 en el Rango ADECUADO, pero a pesar de obtener esta calificación en alto grado, existen todavía personas que laboran en la entidad, que califican el control interno como se cumple insatisfactoriamente, lo cual significa, que el control interno en Emquilichao E.S.P., tiene aún algunas debilidades, las cuales tienen que ser mejoradas, para obtener un control interno totalmente adecuado y eficaz.

El resultado de la evaluación del control interno en la empresa Emquilichao E.S.P., indica que aún existen debilidades en el Sistema de Control Interno; entonces, las actividades de mejoramiento, deben orientarse hacia la mejora de las variables valuadas en la encuesta, especialmente aquellas que fueron calificadas como se cumplen insatisfactoriamente.

4. ACTIVIDADES DE MEJORAMIENTO DEL CONTROL INTERNO, MEDIANTE SU EVALUACIÓN, EN LA EMPRESA EMQUILICHAO E.S.P., SANTANDER DE QUILICHAO

Las actividades de mejoramiento del control interno, en la empresa Emquilichao E.S.P., son el conjunto de acciones que debe adelantar la entidad, tendientes a subsanar o corregir, los hallazgos que se han identificado, en el ejercicio de la evaluación del control interno, llevada a cabo en dicha entidad.⁹¹

La Alta Dirección de la empresa Emquilichao E.S.P., es la encargada de designar a la Oficina de Control Interno, como responsable de consolidar las acciones de mejoramiento de las variables, que han sido evaluadas como se cumplen insatisfactoriamente. La Oficina de Control Interno, consolida las acciones de mejora de manera correctiva y preventiva en el plan que diseñe. Es conveniente la inclusión de acciones correctivas y/o preventivas, de tal manera que permitan la solución definitiva de las situaciones detectadas.

Después de realizar la Evaluación del Sistema de Control Interno, en la empresa Emquilichao E.S.P., Santander de Quilichao, y de definir las variables que se cumplen insatisfactoriamente según algunas personas que laboran en la entidad, se pasa a recomendar actividades, que mejoren el sistema de control interno de la empresa Emquilichao E.S.P.

4.1 MEJORAMIENTO DE ACTIVIDADES DEL CONTROL INTERNO, EN EMQUILICHAO E.S.P., SANTANDER DE QUILICHAO

Las actividades recomendados, para el mejoramiento del control interno, a través de aspectos del Sistema de Control Interno MECI, tienen como finalidad, adecuar la gestión de Emquilichao E.S.P. a los principios del control interno, eficiencia y eficacia y equidad; relacionar las actividades a realizar por la entidad para corregir las deficiencias detectadas en el control interno; y cumplir con el Decreto 1599 de 2005, por el cual se adoptó el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005.

4.1.1 Sistema de Control Interno. Componente Política de Calidad

La empresa Emquilichao E.S.P., requiere comprometerse a garantizar la calidad de la prestación del servicio de aseo, agua y alcantarillado, soportados en un sistema integrado de gestión de calidad, en aras de satisfacer las necesidades y expectativas, de los usuarios externos y clientes internos.

⁹¹Guía del Control Interno MECI 1000:2005.

Las siguientes son las actividades del sistema de control interno, propuestas para mejorar la Política de Calidad, en la empresa Emquilichao E.S.P., de acuerdo a la encuesta realizada:

- Dar a conocer a todos los empleados de Emquilichao E.S.P., los ajustes realizados a la política de calidad, la cual debe estar encaminada a administrar eficientemente los recursos, para la adecuada prestación del servicio, a fortalecer el sistema de información de la entidad, y el diseño de indicadores que permitan evaluar la satisfacción del cliente interno y externo.
- Difundir a todos los funcionarios de la entidad la política de calidad, enmarcándola en los principios institucionales de autocontrol, excelencia en el servicio, liderazgo, trabajo en equipo, comunicación participativa, equidad, y oportunidad en el servicio; y en valores institucionales, como la vocación de servicio, compromiso, honestidad, responsabilidad, respecto, sensibilidad humana, y transparencia.

La empresa Emquilichao E.S.P., debe verse avocada cada día a administrar eficientemente los recursos, para la adecuada prestación del servicio, con una mejor atención, por ende, se hace necesario competir con niveles óptimos de calidad, para lograr la permanencia en el municipio, como una entidad responsable y ética, para que siga logrando un posicionamiento y empoderamiento, de la población objeto de atención, convirtiéndose cada día en partícipe del mejoramiento continuo, respetando y cumpliendo las normas y decretos, con respecto al sector público.

4.1.2 Sistema de Control Interno. Componente Direccionamiento Estratégico

Como líder y responsable del desarrollo la alta dirección, de la empresa Emquilichao E.S.P., debe tener estandarizado el proceso de gestión de la entidad y a través de éste, desplegar el direccionamiento estratégico, promover y guiar el trabajo diario de su equipo humano, para construir una cultura de calidad, mejorar su capacidad operativa, cumplir con los objetivos y estrategias propuestas, y alcanzar un desempeño cada vez mejor, que le permita responder a los requerimientos y necesidades de sus usuarios.

Las siguientes son las actividades del sistema de control interno, propuestas para mejorar el Direccionamiento Estratégico, en la empresa Emquilichao E.S.P., de acuerdo a la encuesta realizada:⁹²

- Dar a conocer el plan estratégico de la Empresa Emquilichao E.S.P., a todas las personas que laboran en la entidad, de manera clara, oportuna, y que sea entendible para todos, de manera que se pueda avanzar en la mejora continua, estableciendo acuerdos de voluntades entre las partes, promoviendo el

⁹² Guía del Control Interno MECI 1000:2005.

compromiso y acompañamiento de todos sus colaboradores, en el desarrollo del plan estratégico, y dar una respuesta efectiva a todos sus clientes y alcanzar la “satisfacción del usuario”, que es la razón de ser de la entidad. En forma sistemática y periódica revisar, evaluar y analizar los resultados del desempeño de sus procesos, identificar oportunidades de mejora, establecer prioridades de mejoramiento y distribuir recursos, para implementar acciones, que le garanticen el logro de los objetivos propuestos.

- Dar a conocer a todos los empleados de la entidad el Mapa de Procesos, cuáles son los procesos estratégicos, los procesos misionales, los procesos de apoyo y evaluación. Dar a conocer el conjunto de especificaciones, relaciones y ordenamiento de tareas requeridas, para cumplir con las actividades de los procesos misionales, de apoyo y de evaluación. Controlar las acciones que requiere la operación de la entidad; describir la estructura del sistema de gestión de calidad, a través de la documentación y divulgación de la política y los objetivos de calidad, los procedimientos específicos del sistema implementados, bajo los lineamientos de la Norma NTCGP 1 000: 2009. Enseñar la estructura organizacional de la entidad, sus funciones, autoridad y responsabilidad.

La meta en la empresa Emquilichao E.S.P., debe ser el logro de altos estándares de calidad, que le permitan incrementar su competitividad y permanecer en el entorno, con un alto grado de acreditación.

4.1.3 Sistema de Control Interno. Componente Administración del Riesgo

La administración del riesgo permite a la empresa Emquilichao E.S.P., tener el control sobre el desarrollo y funcionamiento de los procesos, lo cual le debe llevar no sólo a una gestión pública más eficiente, sino también servirle, para que se cumpla con sus objetivos misionales y a su vez el cumplimiento de su fin esencial “la prestación del servicio de aseo, agua y alcantarillado”.

Las siguientes son las actividades del sistema de control interno, propuestas para mejorar la Administración del Riesgo, en la empresa Emquilichao E.S.P., de acuerdo a la encuesta realizada:⁹³

- Dar a conocer y orientar, a todos los empleados de la entidad, sobre la administración del riesgo. Emquilichao E.S.P., debe fortalecer la implementación y desarrollo de políticas de administración del riesgo; un adecuado tratamiento de los riesgos; garantizar el cumplimiento de la misión y objetivos de la entidad, generando una visión sistemática, acerca de la administración y evaluación de riesgos, consolidado en un ambiente de control adecuado en la empresa y un direccionamiento estratégico, que fije la

⁹³ Guía del Control Interno MECI 1000:2005.

orientación clara y planeada de la gestión dando las bases, para el adecuado desarrollo de las actividades de control; proteger los recursos del Estado, resguardándolos contra la materialización de los riesgos; introducir dentro de los procesos y procedimientos las acciones de mitigación resultado de la administración del riesgo; involucrar y comprometer a todos los servidores de la entidad, en la búsqueda de acciones encaminadas a prevenir y administrar los riesgos; propender que cada vez más en la entidad, se mantenga la buena imagen y las buenas relaciones; y asegurar el cumplimiento de normas, leyes y regulaciones.

- Inducir y hacer que los responsables de los procesos realicen periódicamente evaluaciones de riesgos en sus actividades. La empresa Emquilichao E.S.P., debe emprender acciones especiales, que le permitan el manejo y evaluación de eventos (riesgos) que puedan afectar negativamente el logro de los objetivos de la entidad, para ello debe integrar cinco elementos: el contexto estratégico, que le permite establecer los factores internos y externos, que general posibles situaciones de riesgo; la identificación de riesgos, que define las causas (factores internos o externos) y efectos de las situaciones de riesgo; el análisis de riesgos, que aporta probabilidad de ocurrencia; la valoración de riesgos, para medir la exposición de la entidad a los impactos del riesgo.

La empresa Emquilichao E.S.P., se le recomienda las siguientes actividades para los responsables de los procesos que realizan periódicamente evaluaciones de riesgos en sus actividades:⁹⁴

- Formular, orientar, dirigir y coordinar el proyecto de diseño e implementación del componente administración del riesgo.
- Asegurar que se desarrollen a cabalidad cada una de las etapas previstas, para el diseño e implementación del componente administración del riesgo.
- Informar a la alta dirección sobre la planificación y avances del proyecto de diseño e implementación del componente administración del riesgo.
- Dirigir y coordinar las actividades del equipo MECI.
- Coordinar con los directivos o responsables de cada área o proceso las actividades, que requiere realizar el equipo MECI, en armonía y colaboración con los servidores de dichas áreas.
- Hacer seguimiento a actividades planeadas para el diseño e implementación del componente administración del riesgo, aplicando correctivos donde se requiera.
- Someter a consideración del Comité de Coordinación de Control Interno, las propuestas de diseño e implementación del componente administración de riesgos, para su aprobación.

⁹⁴ Guía del Control Interno MECI 1000:2005.

Todos los anteriores elementos, conducen a la definición de criterios base a la formulación del estándar de control, que se consolida en las políticas de administración de riesgo.

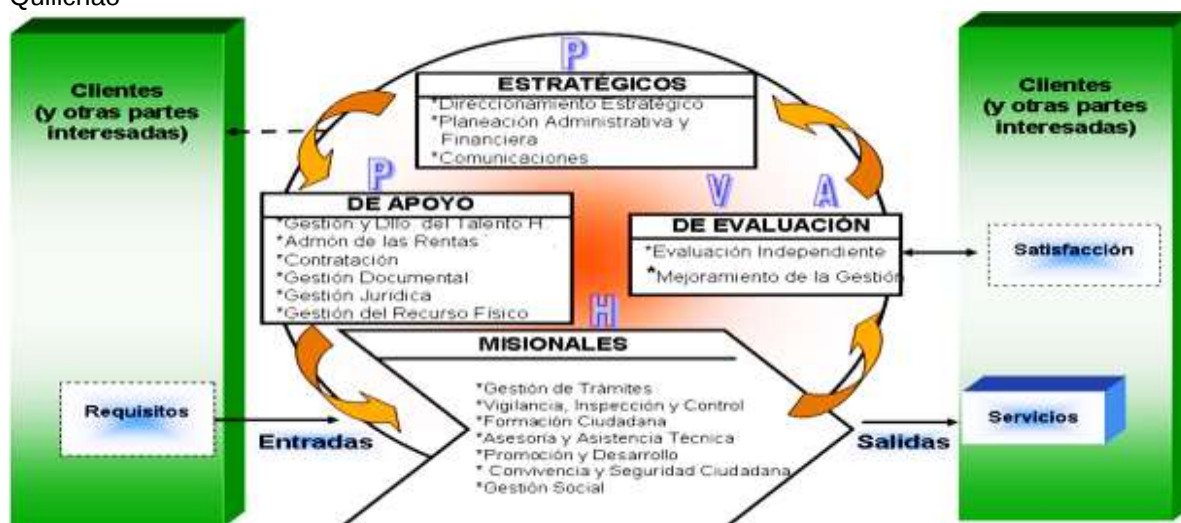
4.1.4 Sistema de Control Interno. Componente Control de Gestión: Actividades de Control

La empresa Emquilichao E.S.P., debe garantizar el cumplimiento de las funciones planes y programas, en la entidad, haciendo efectiva las acciones necesarias para el manejo de riesgos, y orientando la operación hacia la consecución de resultados metas y objetivos, en elementos de Actividades de Control son los siguientes: como, políticas de operación, procedimientos, controles, indicadores, y el manual de procedimientos.

Las siguientes son las actividades del sistema de control interno, propuestas para mejorar las actividades de control, en la empresa Emquilichao E.S.P., de acuerdo a la encuesta realizada:⁹⁵

- Elaborar y documentar los procedimientos, igualmente darlos a conocer y aplicarlos, a todos los colaboradores de la entidad. Para que los procedimientos estén bien elaborados, documentados, comprendidos y aplicados, se recomiendan el diseño de los siguientes procesos, a Emquilichao E.S.P.

Figura 3. Modelo Operación por Procesos, para la Empresa Emquilichao E.S.P. Santander de Quilichao



Fuente: Normas Internacionales ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009, del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).

⁹⁵ Normas Internacionales ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009, del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).

Proceso: Direcccionamiento Estratégico. Este proceso tiene como objetivo asegurar que se establezca, documente, implemente, mantenga y mejor continuamente la eficiencia y efectividad del sistema de gestión integral, de forma tal que garantice el cumplimiento de la misión y objetivos de la entidad, así como las disposiciones legales y reglamentarias aplicables a la entidad, y tiene como responsables al Gerente General, al Jefe de la Oficina de Control Interno y al Gerente de Calidad.

Los siguientes son los documentos asociados a este proceso:⁹⁶

- Caracterización del proceso.
- Manual del sistema de gestión integral.
- Procedimiento para la revisión y ajuste del plan estratégico.
- Procedimiento para la formulación, seguimiento y evaluación del plan estratégico de la entidad.
- Procedimiento para el análisis y definición de estrategias para el sector de servicios públicos.
- Procedimiento para la revisión por la dirección.

Los anteriores documentos que mejoran el proceso de direcccionamiento estratégico, deben ser aprobados de la siguiente manera:

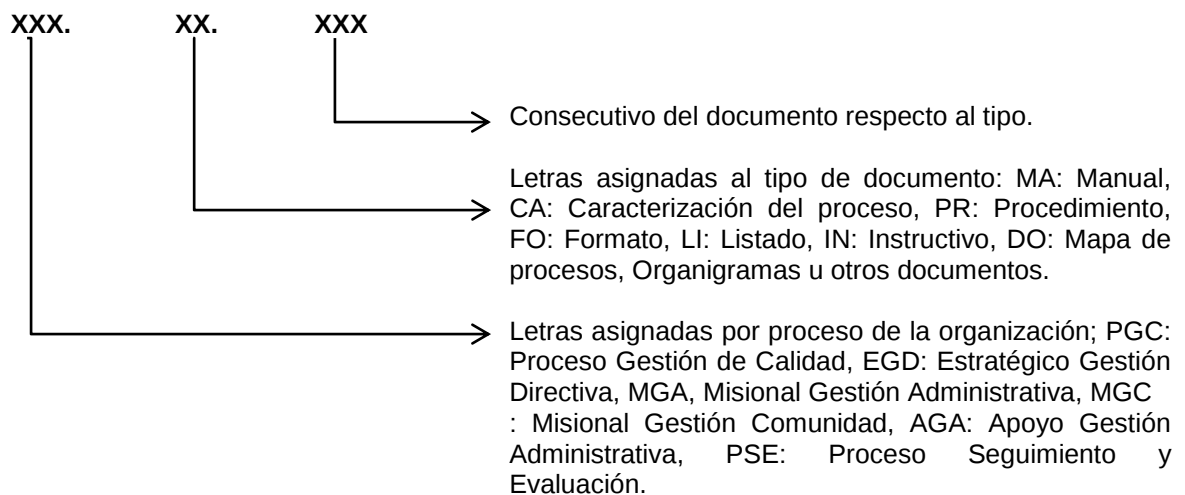
- Manuales: mapa de procesos, políticas y objetivos de calidad, caracterizaciones de los procesos, procedimientos, formatos, listados y otros (Comité de la Calidad y Resolución de Gerencia).
- Planes: Consejo Directivo y en casos particulares por los organismos establecidos por la Ley.
- Los documentos deben llevar la firma del responsable de su elaboración, la cual está a cargo del jefe del proceso; la firma de la revisión, la cual está a cargo del Comité de calidad y la firma de aprobación, la cual está a cargo del gerente de la entidad.
- Una vez detectada la necesidad de crear un documento o modificar uno existente, se deben cumplir los siguientes pasos: el usuario interesado elabora un modelo del documento nuevo o del documento modificado y diligenciado el formato de solicitud de cambio (PGC-FO-001), presenta al Comité de Calidad, para su revisión y aprobación por la instancia competente.
- Si el documento es aprobado, el Comité de Gestión de Calidad realizar el nuevo el nuevo documento y si es un documento, que ya existe realiza las modificaciones y el cambio de versión.

⁹⁶ Normas Internacionales ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009, del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).

- Para la implementación de la nueva versión, se deben tener en cuenta aspectos tales como: debe haber claridad, precisión, coherencia en su redacción.
- Debe ser escrito en idioma español, letras a tipo “Arial”.
- Si es necesario utilizar palabras en otros idiomas, se deben escribir entre comillas.
- En caso de no aprobarse el documento, se le informa al interesado las razones de la no aprobación.

Codificación de los Documentos. La identificación de los documentos debe obedecer a la siguiente nomenclatura:⁹⁷

Figura 4. Codificación de los Documentos.



Fuente: Normas Internacionales ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009, del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).

Estructura de los Procedimientos. La estructura de los procedimientos incluye:

- El objetivo.
- Descripción del propósito que persigue el procedimiento: Razón de ser.
- Alcance: cobertura de la aplicación del procedimiento, ejemplo: función, área, proceso o personal al que aplica.
- Definiciones: explicación en forma clara de las palabras o expresiones técnicas utilizadas o que puedan crear ambigüedad.

⁹⁷ Normas Internacionales ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009, del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).

- Descripción de la actividad: descripción de los pasos en secuencia lógica, necesarios, para llevar a cabo una actividad o procedimiento (quién, qué, cómo, cuándo, dónde).
- Documentos y registros de referencia: mención de los documentos y registros que permiten complementar la información que aparece en el procedimiento y evidenciar el cumplimiento de la actividad.

Los demás documentos son elaborados de acuerdo con las guías entregadas por el proceso de Gestión de Calidad. Todos los documentos tienen en el encabezado: el logo y nombre de la entidad, el nombre del proceso, el tipo y nombre del documento y la versión la cual empezará desde el número 1 (unidades enteras).

Caracterización de los Procesos. La caracterización de los procesos es la identificación de todos los procesos y sus componentes, que intervienen en cada proceso y que se deben controlar; por lo tanto, es la base misma para gerenciarlo. La caracterización es una excelente manera de planificar los procesos y describirlos. Al caracterizar el proceso, el líder, clientes, proveedores y el persona que participa de la realización de las actividades adquieren una visión integral, entienden para qué sirve lo que individualmente hace cada uno, por lo tanto, fortalece el trabajo en equipo y la comunicación.⁹⁸

Esto favorece de manera contundente la calidad de los productos y servicios. La codificación de los procesos responde al procedimiento que establece los parámetros, para la elaboración y control de los documentos (PGC-PR-001), garantizando su estandarización y el uso de documentación actualizada en la entidad.

Cuadro 4. Codificación de los Procesos Formato PCG-R-001

TIPO DE PROCESO	CÓDIGO DEL PROCESO RELACIONADO	NOMBRE DEL PROCESO RELACIONADO	LÍDER DEL PROCESO
ESTRATÉGICO	EGD-CA-001	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y HORIZONTE INSTITUCIONAL	Gerente
	EGD-CA-002	GERENCIA ESTRATÉGICA	Gerente
	EGD-CA-003	GOBIERNO INSTITUCIONAL	Gerente
	EGD-CA-004	CULTURA INSTITUCIONAL	Gerente
	EGD-CA-005	CLIMA ORGANIZACIONAL	Gerente
	EGD-CA-006	RELACIONES CON EL ENTORNO	Gerente
MISIONALES	MGA-CA-001	DISEÑO ORGANIZACIONAL	Consejo Directivo
	MGA-CA-002	PRÁCTICAS ADMINISTRATIVAS	Gerente y Jefes de Áreas
	MGA-CA-003	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Gerentes y Jefes de Áreas
	MGA-CA-004	SEGUIMIENTO INSTITUCIONAL	Gerente y Jefes de Áreas

⁹⁸ Normas Internacionales ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009, del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).

	MGA-CA-005	ACCESIBILIDAD	Gerente y Jefes de Áreas
	MGA-CA-006	PROYECCIÓN A LA COMUNIDAD	Gerente
	MGA-CA-002	PARTICIPACIÓN Y CONVIVENCIA	Gerente
	MGA-CA-002	PREVENCIÓN DE RIESGOS	Gerente y Comité de Prevención de Riesgos
DE APOYO	AGA-CA-001	APOYO A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Gerentes
	AGA-CA-002	ADMINISTRACIÓN DE LA PLANTA FÍSICA Y RECURSOS	Gerente
	AGA-CA-003	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS COMPLEMENTARIOS	Gerente y Jefes de Áreas
	AGA-CA-004	TALENTO HUMANO	Gerente
	AGA-CA-005	APOYO FINANCIERO Y CONTABLE	Gerente

Fuente: Diseño con base en las Normas Internacionales ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009, del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).

La caracterización de cada uno de los procesos (estratégicos, misional y de apoyo), se evidencia en el documento “Caracterizaciones”.

Vocabulario: Los siguientes son los términos a tener en cuenta para el diseño de los procesos en la empresa Emquilichao E.S.P.

CCIÓN CORRECTIVA: conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

ACCIÓN PREVENTIVA: : conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

AUDITORIA INTERNA: proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que, al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la extensión en que se cumplen los criterios definidos para la auditoría interna.

ALTA DIRECCIÓN: persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una entidad.

CALIDAD: es el grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

SIG: Un Sistema Integrado de Gestión es una forma de trabajar, mediante la cual una organización asegura la satisfacción de las necesidades de sus clientes.

PROCESO: Una actividad u operación que recibe entradas y las convierte en salidas puede ser considerado proceso. Casi todos las actividades y operaciones relacionadas con un servicio o producto son procesos.

CONTROL DE LA CALIDAD: Conjunto de técnicas y actividades de carácter operativo, utilizadas para verificar los requisitos relativos a la calidad del producto o servicio.

CONFORMIDAD: cumplimiento de un requisito.

CORRECCIÓN: acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

DOCUMENTO: información y su medio de soporte.

EFFECTIVIDAD: medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

EFICACIA: grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

EFICIENCIA: relación entre el resultado alcanzado y los resultados utilizados.

GESTIÓN: actividades coordinadas para dirigir y controlar una entidad.

GESTIÓN DE LA CALIDAD: La gestión de la calidad es el conjunto de acciones, planificadas y sistemáticas, necesarias para dar la confianza adecuada de que un producto o servicio va a satisfacer los requisitos de calidad.

MANUAL DE CALIDAD: documento que especifica el sistema de gestión de calidad de la entidad.

MISIÓN DE LA ENTIDAD: se entiende como el objeto social o la razón de ser de la entidad.

OBJETIVO DE CALIDAD: algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad.

PROCEDIMIENTO: forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

PROCESO: conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

REVISIÓN: actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

RIESGO: toda posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda entorpecer el desarrollo normal de las funciones de la entidad y le impidan el logro de sus objetivos.

SISTEMA: conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan con el fin de lograr un propósito.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA ENTIDADES: herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación del servicio a cargo de la entidad. Está enmarcado en el plan estratégico y de desarrollo.

Proceso: Planeación Administrativa y Financiera. Este proceso tiene como objetivo asegurar la planificación de la gestión operativa y administrativa, así como la asignación de los recursos necesarios, para el desarrollo de los procesos del sistema de gestión integral, y tiene como responsables al Jefe de del Área Financiera, y al Jefe de la Oficina de Control Interno.

Este proceso tiene como finalidad planificar y gestionar el marco fiscal de la entidad, dentro del marco del Régimen de Contabilidad Pública, a través de planes, programas y proyectos, la elaboración del Plan de Compras y la elaboración y seguimiento al presupuesto. De esta forma su interrelación con los procesos de Direccionamiento Estratégico y Administración de las Rentas, juega un papel importante, para la aprobación y administración de los recursos financieros de la entidad y para la gestión de los procesos.

Así mismo, este proceso se asegura de evaluar la gestión institucional y de resultados, de acuerdo a las disposiciones dadas por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), Circular 04 de 2005.

Los siguientes documentos deben asociarse a este proceso:

- Caracterización del proceso.
- Procedimiento para gestión de proyectos.
- Procedimiento apoyo a macro proyectos.
- Procedimiento para la formulación del presupuesto de la entidad.
- Procedimiento para la elaboración del plan anual operativo de inversiones.
- Procedimiento para la elaboración del plan financiero.
- Procedimiento para la elaboración del plan de compras.
- Procedimiento para proyectos del presupuesto participativo.

Proceso: Comunicaciones. Este proceso tiene como objetivo fortalecer la comunicación como eje transversal en la consolidación de la gestión de la administración de la entidad, garantizando la difusión de la información producida y recibida por los diversos organismos internos y externos, basándose en la veracidad, transparencia, suficiencia y oportunidad, empleando medios y canales que aseguren el destino de los mensajes, y tiene como responsable al Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones.⁹⁹

Este proceso tiene como función la de fijar las políticas y responsabilidades de comunicación organizacional e informativa, Decreto 329 de 2006, el diseño e implementación del plan estratégico de comunicaciones, la promoción de los mecanismos de participación ciudadana legales y administrativos, implementados en la entidad pública, y la asesoría a la gestión de las comunicaciones públicas, requeridas en cada área de la entidad.

De esta forma, las encuestas de evaluación de las comunicaciones internas, la satisfacción con el servicio interno de la Oficina Asesora de Comunicaciones y la de satisfacción de la comunidad, se constituyen, en elementos fundamentales, para el seguimiento y mejoramiento de la gestión.

Los siguientes son los documentos asociados a este proceso:

- Caracterización del proceso.
- Procedimiento para las comunicaciones internas y externas.

Procesos Misionales. Emquilichao E.S.P., debe definir la prestación de servicios a la comunidad y demás partes interesadas, mediante procesos de vigilancia, inspección y control, formación ciudadana, gestión de trámites, promoción y desarrollo, asesoría y asistencia técnica, seguridad y convivencia ciudadana, gestión social, cada uno de los cuales cuenta con fichas técnicas, que establecen los requisitos, para la prestación de sus servicios y la planilla de control de prestación de servicios, que propenden por una adecuada programación de la gestión en la entidad.

Proceso: de Vigilancia, Inspección y Control. Tiene como objetivo vigilar, inspeccionar y controlar el cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios dados por las partes interesadas, garantizando unas condiciones básicas de convivencia y de desarrollo integral.¹⁰⁰

⁹⁹ Normas Internacionales ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009, del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).

¹⁰⁰ Normas Internacionales ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009, del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).

Proceso: Formación Ciudadana. Tiene como objetivo el desarrollar actividades de formación mediante conferencias y talleres pedagógicos, que le permitan a la comunidad recibir información para su desarrollo y crecimiento personal, familiar y comunitario, de forma tal que propendan por un mejor bienestar social, calidad de vida y participación comunitaria.

Proceso: Gestión de Trámites. Tiene como objetivo garantizar la prestación de servicios oportunos, transparentes y confiables, asignados por delegación de otras entidades de superior jerarquía o planificados por la administración, con el fin de facilitar la gestión de la comunidad en el cumplimiento de sus obligaciones y obtención de beneficios particulares o comunes.

Toda entidad estatal, dentro de su quehacer institucional, debe brindar servicios a la comunidad o la sociedad, para cumplir su objeto social. En la forma de acceder a los bienes o servicios estatales, se identifican los diferentes trámites que adelanta la ciudadanía ante una entidad pública. El trámite siempre es generado por un agente externo a la entidad, según una serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que han de llevar a cabo los usuarios, para obtener un determinado producto o para garantizar debidamente la prestación de un servicio, el reconocimiento de un derecho, la regulación de una actividad de especial interés, para la sociedad o la debida ejecución y control de las actividades propias de la administración pública.¹⁰¹

Los trámites implican una interacción o encuentro en la administración pública y la sociedad y tienen como propósito facilitar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos. Por tanto, fiel a los principios constitucionales, Emquilichao E.S.P., no impondrá trámites ni exigirá requisitos que no estén contemplados en la ley o no hayan sido autorizados expresamente por la Constitución Política de Colombia.

El mejoramiento en procesos y procedimientos, significa buscar incesantemente maneras de hacer mejor nuestro trabajo, ya que todo trabajo es un proceso. Hay que elevar la capacidad de entrega de mejores bienes y servicios a nuestros usuarios o clientes, con el fin de satisfacer sus necesidades y expectativas o aun superarlas. Mediante el mejoramiento se logran resultados nunca obtenidos, mejores que los actuales, basados en un logro planeado. El mejoramiento puede hacerse a escala pequeña o grande y darse paso a paso como resultado del esfuerzo de los funcionarios por entender y mejorar un proceso, un bien, un servicio o un sistema actual, partiendo del análisis de lo que se hace y la manera como se hace. Los pasos que deben adelantarse para llevar a cabo el mejoramiento de los procesos son los siguientes:¹⁰²

¹⁰¹ Guía para la Racionalización de Trámites, Procesos y Procedimientos. Departamento Administrativo de la Función Pública. República de Colombia. Junio de 2002.

¹⁰² Ibídem.

- Formular un plan: Elaborar un plan para mejorar el proceso o procedimiento, estableciendo en éste metas cuantitativas que permitan evaluar el objetivo de mejoramiento por lograr, dando respuestas específicas al qué, porqué, quién, cuándo, dónde y cómo. Para ello, deben integrarse todas las respuestas a estos interrogantes en un plan de acción para seguir.
- Ejecutar el plan: Ejecutar el plan de acción previsto considerando mecanismos de educación, capacitación y entrenamiento a las personas que conforman el equipo base o equipos de apoyo, y los responsables del proceso, para mejorar su desempeño.
- Implantar el mejoramiento: Realizado el paso anterior, el reto consiste en implantar el mejoramiento planeado, ejecutando detalladamente las acciones previstas en el plan. Para lograr una mejor implantación y mejorar el proceso existente, es recomendable hacerlo a pequeña escala, de manera piloto, para analizar la causa-efecto entre los cambios realizados y los resultados obtenidos.
- Establecer cambios: El ciclo se cierra al adoptar el cambio en el proceso, estableciendo la nueva forma de hacerlo, si los resultados observados en la etapa anterior son benéficos. Si, por el contrario, los resultados no son los esperados, entonces se debe replantear el cambio propuesto y tomar las acciones de tipo preventivo y correctivo necesarios, hasta lograr el mejoramiento. Los pasos mencionados anteriormente se configuran en un ciclo denominado “El ciclo de mejoramiento PEEA (planear, ejecutar, estudiar, actuar)”.
- Planear: elaborar un plan para mejorar el proceso, definiendo las metas cuantitativas de mejoramiento por alcanzar.
- Ejecutar: implantar el mejoramiento planeado sobre una prueba piloto a pequeña escala y capacitar el equipo base y de apoyo.
- Estudiar: estudiar los resultados de la prueba. Examinar la efectividad de los cambios introducidos.
- Actuar: adoptar el cambio y establecer el nuevo proceso o procedimiento, si los resultados son benéficos. En caso contrario, dejar el cambio o hacer nuevas revisiones. Repetir el ciclo permanentemente.

Proceso: Promoción y Desarrollo. Tiene como objetivo el de crear las condiciones adecuadas de infraestructura, servicios públicos, en concordancia con

la sostenibilidad ambiental, de forma tal que permitan garantizar la calidad de vida y el bienestar social de los ciudadanos.¹⁰³

Proceso: Asesoría y Asistencia Técnica. Tiene como objetivo el de brindar información técnica, profesional y especializada a la comunidad, de forma tal que le permita adquirir actitudes, habilidades y estrategias orientadas al mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos que adquieren el servicio.

Proceso: Gestión Social. Tiene como objetivo brindar ayuda de una manera oportuna, objetiva y transparente a la comunidad, con el fin de contribuir a la solución de problemas o afrontar situaciones de tipo individual o grupal, tanto en lo social como en lo económico.

Proceso: Gestión y Desarrollo Humano. Este proceso tiene como objetivo garantizar la calificación, el desarrollo y mantenimiento de las competencias del talento humano de la entidad, así como, el bienestar y calidad de vida de los servidores públicos y sus familias, y tiene como responsable al Jefe de Talento Humano y el Gerente de la entidad.

Los siguientes son los documentos asociados a este proceso:

- Caracterización del proceso.
- Manual de funciones, competencias y perfil del empleo.
- Manual de acoso laboral.
- Manual de inducción y re inducción.
- Procedimiento para la selección y vinculación.
- Procedimiento para la evaluación del desempeño y seguimiento de la gestión.
- Procedimiento para la capacitación.
- Procedimiento para la realización de programas de salud ocupacional y seguridad industrial.
- Procedimiento para el retiro y desvinculación.
- Procedimiento para la compensación salarial y seguridad social.
- Procedimiento para la planeación del recurso humano y estructura.
- Procedimiento para la inducción y re inducción del personal.
- Procedimiento para la liquidación de prestaciones sociales.

Proceso: Administración de las Rentas. Este proceso tiene como objetivo asegurar que los ingresos y egresos económicos de la entidad, se ejecuten de acuerdo con los requisitos legales y reglamentarios, suministrando de manera oportuna y eficaz las disposiciones presupuestales, para la gestión de los

¹⁰³ Normas Internacionales ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009, del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).

procesos del sistema de gestión integral y el pago oportuno de sus obligaciones, y tiene como responsables al Jefe del Área Financiera y al Gerente de la entidad.¹⁰⁴

Es por eso que este proceso tiene como función la de determinar los calendarios tributarios, de pago de obligaciones y de informes contables, financieros y tributarios, la de proyectar el flujo de caja de la entidad, de acuerdo a la información brindada por el proceso de planeación administrativa y financiera, asegurar el recaudo de la renta por los servicios prestados, realizar inversiones en caso de liquidez, constituir y hacer seguimiento a la deuda pública, si es necesario, administrar el presupuesto otorgado a la entidad, y asegurar la recuperación de la cartera.

De esta forma, las actividades, la presentación y análisis de la información contable, financiera y tributaria, y la evaluación de la entidad y demás partes interesadas, se constituyen en elementos fundamentales, para el seguimiento y mejoramiento de la gestión.

Los siguientes son los documentos asociados a este proceso:

- Caracterización del proceso.
- Procedimiento para la ejecución de ingresos.
- Procedimiento para la ejecución de egresos.
- Procedimiento para el cierre financiero de la vigencia fiscal.
- Procedimiento para la generación de estados financieros.
- Procedimiento para el cobro coactivo.
- Instructivo para realizar recaudos.
- Instructivo para realizar interfaces.
- Instructivo para legalización de notas débito y crédito.
- Instructivo de revisión de cuentas por pagar.
- Instructivo para fondos.
- Instructivo ejecución y legalización de convenios interadministrativos.
- Instructivo para realizar cuadre de caja.
- Instructivo para PAC.
- Instructivo de rentas varias.
- Instructivo para la ejecución del plan de compras.
- Instructivo para pagos.

Proceso: Gestión del Recurso Físico. Este proceso tiene como objetivo garantizar la disponibilidad del recurso logístico y tecnológico requerido para la gestión de todos los procesos de la entidad. Este proceso también tiene como función el mantenimiento correctivo y preventivo de la infraestructura, edificio,

¹⁰⁴ Normas Internacionales ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009, del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).

hardware, software y vehículos, la administración del inventario de bienes muebles e inmuebles de la entidad, así como el aseguramiento de los mismos.¹⁰⁵

De esta forma la actualización periódica de inventarios y la renovación de pólizas de bienes, se constituyen en elementos fundamentales, para el aseguramiento y mejoramiento de la gestión.

Los siguientes son los documentos asociados a este proceso:

- Caracterización del proceso.
- Procedimiento para el mantenimiento preventivo y correctivo de ascensores, aires, planta telefónica y eléctrica.
- Procedimiento para administración de bienes muebles e inmuebles.
- Procedimiento para adquisición y mantenimiento de hardware.
- Procedimiento para adquisición y mantenimiento de software.
- Procedimiento para el aseguramiento de bienes.
- Instructivo para la parametrización contable.
- Instructivo para la depreciación acumulada en activos.

Proceso: Gestión Jurídica. Este proceso tiene como objetivo velar por el cumplimiento de las disposiciones de la Constitución Política de Colombia y las legales vigentes aplicables a la entidad, y garantizar la defensa institucional, mediante procesos efectivos y transparentes, y tiene como responsable al Jefe de la Oficina Asesora Jurídica.

Este proceso tiene como función, brindar asesoría y asistencia jurídica a los demás procesos del sistema de gestión integral, así como en la gestión contractual y legalización de contratos, emitir conceptos jurídicos, atender derechos de petición, acciones constitucionales, demandas, elaborar y revisar proyectos de actos administrativos, proyectar decisiones de segunda instancia en procesos disciplinarios, fórmulas y sustentar proyectos de acuerdo, apoyar la gestión de legalización de predios de la entidad, y la revisión de escrituras y estudios de títulos.

De esta forma, la encuesta de evaluación de la satisfacción con el apoyo jurídico de la Oficina y los informes enviados a los entes de control y demás partes interesadas, se constituyen en elementos fundamentales, para el seguimiento y mejoramiento de la gestión en la entidad.

Los siguientes son los documentos asociados a este proceso:

¹⁰⁵ Normas Internacionales ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009, del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).

- Caracterización del proceso,
- Procedimiento para derechos de petición y consultas.
- Procedimiento para atención de tutelas.
- Procedimiento para la legalización de personería jurídica.
- Procedimiento para atención de demandas.
- Procedimiento cobro de multas y cláusulas penales.
- Procedimiento de acción disciplinaria segunda instancia.

Proceso: Gestión Documental. Este proceso tiene como objetivo definir y orientar el conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por la entidad, desde su origen hasta su destino final, con el objetivo de facilitar su utilización y conservación, y tiene como responsables al Gerente y al Secretario de Gerencia.¹⁰⁶

Este proceso tiene como función la de consultar el Comité de Archivos y asegurar su funcionamiento acorde a la normatividad aplicable; diseñar e implementar el programa de gestión documental, elaborar y actualizar las tablas de retención documental y de valoración documental, brindar las directrices para el aseguramiento de los archivos de gestión, central e histórico, el fomento de la cultura de la gestión documental, el control de los documentos y registros, y la administración de la correspondencia interna y externa.

El seguimiento y evaluación a los resultados del programa de gestión documental, las reuniones del Comité de Archivo y los informes enviados a los entes de control y demás partes interesadas, se constituyen en elementos fundamentales, para el seguimiento y mejoramiento de la gestión.

Los siguientes son los documentos asociados a este proceso:

- Caracterización del proceso.
- Guía para la elaboración de documentos.
- Guía para elaborar comunicaciones oficiales.
- Guía para la organización de archivo.
- Manual de gestión documental.
- Procedimiento para el control de documentos, listado maestro de documentos internos, listado maestro de documentos externos y Nomograma.
- Procedimiento para el control de registros, listado maestro de registros,
- Procedimiento para el trámite de correspondencia interna y externa.

¹⁰⁶ Normas Internacionales ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009, del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).

Proceso: Compras y Contratación. Este proceso tiene como objetivo gestionar los procesos de contratación requeridos por la entidad, para la ejecución de proyectos y la adquisición de bienes, servicios y obras públicas, de forma oportuna, objetiva, transparente, eficiente y eficaz, y tiene como responsables al Gerente y al Jefe de Jurídica y Compras.¹⁰⁷

El Comité de Contratación y los resultados de los procesos de interventoría, se constituyen en elemento fundamental, para el aseguramiento y mejoramiento de la gestión.

Los siguientes son los documentos asociados a este proceso:

- Caracterización del proceso.
- Manual de contratación.
- Procedimiento de mínima cuantía.

Proceso: Evaluación Independiente. Este proceso tiene como objetivo medir y evaluar la eficiencia, eficacia y economía de los demás controles, asesorando a la gerencia en la continuidad del proceso administrativo, la reevaluación de los planes establecidos y en la introducción de los correctivos necesarios para el cumplimiento de las metas u objetivos previstos, y tiene como responsable al Jefe de la Oficina de Control Interno.

Este proceso tiene como función, fomentar la cultura del autocontrol en los servidores públicos de la entidad, realizar la evaluación del sistema de control interno y la gestión por dependencias, llevar a cabo las auditorías de control interno y la coordinación de las auditorías al Sistema de Calidad.

El cumplimiento a los planes de mejoramiento presentados por los auditados y los resultados del Comité Coordinador de Control Interno y el Comité de Calidad, se constituyen en elementos fundamentales, para el aseguramiento y mejoramiento de la gestión.

Los siguientes son los documentos asociados a este proceso:

- Caracterización del proceso.
- Procedimiento de auditoría interna.
- Procedimiento para la evaluación del sistema.
- Procedimiento de auditoría de calidad.

¹⁰⁷ Normas Internacionales ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009, del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).

Proceso: Mejoramiento de la Gestión. Este proceso tiene como objetivo promover y asegurar la recopilación y análisis de datos para demostrar la idoneidad, eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos del Sistema de Gestión Integral, e identificar la oportunidad de tomar acciones para el mejoramiento continuo y tiene como responsable al Gerente de Calidad, al Representante de Calidad y al Jefe de la Oficina Asesora de Control Disciplinario interno.

Este proceso tiene como funciones promover la cultura del mejoramiento continuo en los servidores públicos de la entidad, mediante la toma de acciones de mejoramiento en el tratamiento a servicios no conformes y la toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora, y la realización de procesos de control interno disciplinario, si es necesario. También realizar la encuesta de percepción de los clientes sobre los servicios prestados y gestionar la atención de las quejas, reclamos y sugerencias, manifestadas por la comunidad y demás partes interesadas.

Los resultados del Comité de Calidad y los grupos primarios, el cumplimiento de los planes de mejoramiento por procesos y el análisis a las opiniones de la encuesta de satisfacción del cliente y las acciones de mejoramiento, se constituyen en elemento fundamental, para el seguimiento y mejoramiento de la gestión.

Los siguientes son los documentos asociados al proceso:

- Caracterización del proceso.
- Procedimiento para la toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora.
- Procedimiento para el control de servicios no conformes.
- Procedimiento para la medición de la satisfacción del cliente.
- Procedimiento para el seguimiento y mejora de la gestión, plan de mejoramiento por procesos.
- Procedimiento para la atención de las quejas, reclamos y sugerencias.
- Procedimiento de acción disciplinaria de primera instancia.
- Procedimiento para la apropiación del cliente.
- Procedimiento para la preservación del servicio.
- Procedimiento de calibración y metrología.
- Procedimiento para la autoevaluación del control.

Este enfoque de procesos en Emquilichao E.S. P., se diseña bajo el Ciclo del Mejoramiento Continuo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Ajustar), propuesto por las Normas Internacionales ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009, del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). Cada uno de los procesos está descrito en términos de sus relaciones con los demás procesos de la entidad y fuentes externas de información primarias, así como las entradas y

salidas, que se requieren y se producen, y los controles preventivos y correctivos, que estos procesos demandan.

4.1.5 Sistema Control Interno. Componente Control de Gestión: Información y Comunicación

La Empresa Emquilichao E.S.P., tiene que velar para que la entidad cuente con procedimientos necesarios, para la generación de información y comunicación veraz y oportuna. La información y comunicación hacen parte fundamental de la actividad operativa y administrativa de la entidad, al convertirse en insumo para la ejecución de los procesos y a su vez, en producto de los mismos. Garantiza la base de la transparencia de la actuación pública y la rendición de cuentas a la comunidad. Los elementos que conforman el componente información y comunicación son la información primaria, información secundaria, y el sistema de información¹⁰⁸

Las siguientes son las actividades del sistema de control interno, propuestas para mejorar las actividades de información, en la empresa Emquilichao E.S.P., de acuerdo a la encuesta realizada:¹⁰⁹

- Dar a conocer los parámetros establecidos en la Ley 594 del año 2000, del Congreso de la República, Ley General de Archivos, a todas las personas que laboran en la entidad.
- La entidad debe tener diseñado el buzón de sugerencias, para obtener y evaluar las propuestas de los colaboradores, y dar a conocer en qué consiste, para qué sirve, y cómo se debe emplear este buzón de sugerencias.

Entre otras actividades propuestas para el componente información se encuentran las siguientes:

- Establecer los procedimientos que permitan la generación de la información y comunicación, con destino a los órganos de control.
- Garantizar la publicidad de la información y que se cuente con los medios de comunicación para su difusión.
- Garantizar el suministro de información veraz y oportuna para el proceso de rendición de cuentas públicas, y que ésta sea comunicada de manera efectiva.
- Establecer los procedimientos, que garanticen la generación y registro de información oportuna y confiable necesaria, para la toma de decisiones, el cumplimiento de la misión y la rendición de cuentas a la comunidad, y los mecanismos apropiados, para su adecuada comunicación.

¹⁰⁸ Guía del Control Interno MECI 1000:2005.

¹⁰⁹ Normas Internacionales ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009, del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).

- Diseñar los procedimientos que permitan llevar a cabo una efectiva comunicación interna y externa, a fin de dar a conocer la información que general la organización pública de manera transparente, oportuna y veraz, garantizando, que su operación se ejecute adecuada y convenientemente.

Las actividades recomendadas para mejorar el Componente Comunicación, en la empresa Emquilichao E.S.P., son las siguientes:

- Contribuir para que los procesos de comunicación mejoren la imagen de la entidad
- Adecuar los medios de comunicación para que la información llegue a todas las áreas, de la entidad.
- Establecer canales de comunicación entre las diferentes áreas de la entidad.
- Informar a toda la comunidad acerca de los resultados obtenidos en la gestión que realiza Emquilichao E.S.P.
- Hacer que los medios de comunicación utilizados por la entidad, contribuyan al mejoramiento continuo de ésta.

Las actividades de control interno que la empresa Emquilichao E.S.P., han sido calificadas como insatisfactorias por algunos de sus colaboradores y que por ende, requieren mejorar, son dar a conocer los ajustes a las políticas de calidad, difundir las políticas de calidad a todos los funcionarios de la entidad; por parte de la gerencia entregar información y/o comentarios escritos sobre la calidad del trabajo realizado por todos los colaboradores; interesarse la gerencia por el futuro profesional de sus colaboradores diseñando programas de capacitación, y un plan de carrera para ellos.

Dar a conocer el código de ética, dar inducción para que los colaboradores conozcan las funciones de los cargos a desempeña; establecer capacitaciones, para que los colaboradores mejoren su desempeño laboral; desplegar información sobre el plan estratégico global, el mapa de procesos, y la administración del riesgo de la entidad, a todos los colaboradores, igualmente conceder información sobre todos los procedimientos de la entidad, para que éstos sean comprendidos por todos los colaboradores.

Cumplir con la normatividad de la Ley 594 de 2000, Ley de Archivos; diseñar el buzón de sugerencias, para obtener y evaluar las propuestas de los colaboradores; y documentar el conocimiento y experiencia, de todos los servidores de la entidad.

Todas estas actividades de control interno que tiene que mejorar la empresa Emquilichao E.S.P., genera la necesidad de que se fortalezca el control interno de la entidad, para optimizar su administración, minimizar las debilidades y detectar las oportunidades de perfeccionar los procesos operativos. Esta necesidad se

fundamenta en que el crecimiento de las operaciones de la entidad, genere más información, comunicación y mayores responsabilidades con el Estado y la comunidad, que requiere de los servicios de aseo, agua y alcantarillado.

4.1.6 Sistema Control Interno. Componente Estilo de Dirección

Como mecanismo para lograr el conocimiento y posterior compromiso por parte del nivel directivo y demás servidores públicos de la entidad, es fundamental conocer la estructura, funcionalidad e interrelaciones del Modelo Estándar de Control Interno. Este conocimiento facilitará el ejercicio de todas las acciones requeridas para su implementación y mantenimiento, utilizando el “Instrumento de evaluación de la Implementación del MECI”, versión 2008, debe aplicarse de manera que se sincronicen las instancias y se defina la ruta crítica de implementación y mantenimiento.¹¹⁰

La sensibilización de todos los servidores públicos, debe ser una actividad previa y permanente al proceso de implementación y mantenimiento, así como la capacitación al Equipo MECI en la estructura, funcionalidad y beneficios, de aplicar el Modelo en la entidad. Si en la entidad el número de funcionarios es de cinco o menos personas, no se debe conformar el equipo MECI y esta responsabilidad es de la máxima autoridad o de quien éste delegue.

Roles y Responsabilidades de Representante de la Dirección. El Directivo designado para el diseño e implementación del Modelo Estándar de Control Interno MECI, debe cumplir con los siguientes roles y responsabilidades:¹¹¹

- Formular, orientar, dirigir y coordinar el proyecto de implementación y mantenimiento del Modelo.
- Asegurar que se desarrollen a cabalidad cada una de las etapas previstas para la implementación y mantenimiento del Modelo.
- Informar a la alta dirección sobre la planificación y avances de la etapa implementación y mantenimiento del Modelo.
- Dirigir y coordinar las actividades del Equipo Modelo.
- Coordinar con los directivos o responsables de cada área o proceso las actividades que requiere realizar el Equipo MECI, en armonía y colaboración con los servidores de dichas áreas.
- Hacer seguimiento a las actividades planeadas para la implementación y mantenimiento del MECI, aplicando correctivos donde se requiera.
- Someter a consideración del Comité de Coordinación de Control Interno las propuestas de diseño e implementación del Modelo, para su aprobación.

¹¹⁰ Manual de Implementación Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano - MECI 1000: 2005.

¹¹¹ Ibídem.

Desarrollar de acuerdo con lo establecido en la Circular 03 de 2005 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial, o por las normas que la modifiquen o deroguen, las siguientes actividades:¹¹²

- El compromiso de la Alta Dirección como requisito indispensable para la implementación del MECI.
- La adopción del MECI mediante acto administrativo, así como la reglamentación de los procedimientos para garantizar su implementación. Las responsabilidades de las diferentes instancias.
- La sensibilización, socialización y capacitación como proceso para interiorizar el MECI en los servidores de la entidad.
- La realización de un autodiagnóstico que le permita a la entidad examinarse y determinar el estado actual de cada uno de los subsistemas, componentes y elementos que conforman el MECI. Con base en este diagnóstico, elaborar los respectivos planes de trabajo.
- La importancia de contar con el apoyo de las oficinas de planeación para facilitar el fortalecimiento tanto del Sistema como del Modelo de Control Interno.

Para terminar, elaborar el plan de trabajo para el Diseño e Implementación, que comprende: identificación de normas de funcionamiento, definición de actividades de desarrollo e implementación, asignación de responsabilidades, definición de cronogramas, establecimiento de los recursos, capacitación del grupo de trabajo y socialización a directivos de la entidad.

4.1.7 Sistema Control Interno. Componente Ambiente de Control

La implementación de un Ambiente de Control adecuado en la entidad, debe partir del conocimiento de los fines del Estado, su función y objetivos; de los parámetros de la ética y la moral que deben primar en el ejercicio de la función pública; de los principios y valores de la máxima autoridad o representante legal, de su nivel directivo y de todos los servidores en general; de su cultura organizacional; de las expectativas de la ciudadanía o de alguna de sus partes interesadas a las cuáles sirve, y de las relaciones con otras entidades públicas.¹¹³

Con base en estos factores, la entidad podrá realizar una revisión interna que le permita generar una regulación propia para vivenciar la Ética, contar con unas prácticas efectivas de Desarrollo del Talento Humano y caracterizar un estilo de dirección que, de acuerdo con su naturaleza, favorezca el control y se oriente

¹¹² Manual de Implementación Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano - MECI 1000:2005.

¹¹³ Ibídem.

claramente hacia la prestación de un servicio público, con transparencia, eficacia, eficiencia y un uso responsable de los recursos públicos.

Una propuesta podría ser la conformación de un Comité de Ética en la entidad, el cual se constituiría como el agente dinamizador del proceso de gestión ética, al ejercer un liderazgo en la definición de criterios base para la formulación del estándar de control.¹¹⁴

Responsables del Comité de Ética: Comité de Coordinación de Control Interno. Equipo MECI. Representante de la Dirección.

Normas de referencia: Ley 190 de 1995. Decreto Ley 1567 de 1998, artículo 24. Ley 734 de 2002. Decreto 1227 de 2005, artículo 75, numeral 75.4. Decreto 3622 del 2005. Actos administrativos expedidos en la entidad.

Se cree pertinente mencionar que la Política de Desarrollo Administrativo de Moralización y Transparencia en la Administración Pública (Decreto 3622 de 2005, artículo 7), orienta a entidades hacia la formación de valores de responsabilidad y vocación de servicio, de tal manera que se promueva el interés general en la administración de lo público y la publicidad de las actuaciones de los servidores; así mismo, orienta hacia la prevención de conductas corruptas y la identificación de áreas susceptibles de corrupción.

En general el ambiente de control, busca que la entidad desarrolle unos principios y valores propios de su quehacer, enmarcados en la ética pública establecida constitucionalmente, a través de diferentes actividades que favorezcan el control y se orienten hacia la prestación de un servicio público con transparencia, eficacia, eficiencia y un uso responsable de los recursos públicos.

Está compuesto por aspectos relacionados con la cultura ética de la entidad que debe ser construido participativamente con todos los servidores de la entidad, por las políticas de desarrollo del talento humano enmarcadas en su mayoría en la Ley 909 de 2004 y del estilo de dirección que guían y dan orientaciones sobre el quehacer institucional tanto interno como las responsabilidades con sus grupos de interés.¹¹⁵

Finalmente, hay que resaltar a Emquilichao E.S.P., que el control interno en la entidad, es un aspecto imprescindible, para el procesamiento de la información emanada de las actividades, que se ejecutan dentro de la entidad; que de la calidad del control interno, depende la calidad de la información y la previsión de riesgos, por lo que es necesario hacer evaluaciones periódicas, a los sistemas de

¹¹⁴ Manual de Implementación Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano - MECI 1000:2005.

¹¹⁵ *Ibídem*.

control y ajustar las debilidades, que se hallen, para minimizar o eliminar los riesgos de pérdidas económicas y/o de imagen.

5. CONCLUSIONES

Se ha realizado una evaluación del control interno en la empresa Emquilichao E.S.P., utilizando el instrumento de evaluación (cuestionario de preguntas) que proporciona el sistema de control interno MECI 1000:2005, con el cual se evaluó la política de calidad, el estilo de dirección, el control estratégico en sus componentes ambiente de control, direccionamiento estratégico, administración del riesgo; el control de la gestión en sus componentes, actividades de control, información y comunicación, para que la entidad conozca de primera mano, cuáles son las debilidades y/o fortalezas que tiene el control interno, que aún están implementando, y de esta forma, puedan corregir las debilidades en todos los procesos y comiencen a programar planes de mejoramiento, del control interno que aplican.

La evaluación del control interno en Emquilichao E.S.P., permitió realizar una encuesta a 43 colaboradores que laboran en la entidad, con una escala de valoración de cada pregunta de 0 a 5, para calificar cada pregunta que se hizo, obteniendo la política de calidad aplicada en la entidad una calificación de 4,0 con un criterio de Satisfactorio; el estilo de dirección obtuvo una calificación de 4.46, en el criterio Adecuado, el componente ambiente de control con una calificación de 4.33, en el criterio Adecuado, el componente direccionamiento estratégico con una calificación de 4.46 en el criterio Adecuado, la administración del riesgo, con una calificación de 4.50, en el criterio Adecuado, el componente actividades de control, con una calificación de 4.19, en el criterio adecuado; información con una calificación de 3.84 en el criterio Satisfactorio, y comunicación con una calificación de 4.36, en el criterio Adecuado.

En Emquilichao E.S.P., La evaluación del control interno, obtuvo una calificación total de 4.27, en el criterio Adecuado, mostrando la entidad un control interno eficiente y efectivo.

Las actividades del control interno que deben mejorarse en Emquilichao E.S.P., son especialmente las que fueron calificadas como insatisfactorias, por ende las que deben mejorarse son, el conocimiento sobre los ajustes realizados a la política de calidad y su difusión en toda la entidad; la gerencia conceder información sobre la calidad de trabajo que realizan los colaboradores e interesarse por el futuro profesional de éstos capacitándolos y presentándoles un plan de carrera; dar a conocer el código de ética a todos en la entidad y programar capacitaciones para todos; dar a conocer el plan estratégico de la entidad a los que laboran en ella y diseñar y dar a conocer el mapa de procesos; que todos los empleados de la entidad conozcan en qué consiste la administración del riesgo y llevar a cabo la evaluación del riesgo periódicamente; elaborar, documentar y aplicar los procedimientos y darlos a conocer a todos en la entidad; informar sobre la Ley 594 de 2000, Ley de Archivos, a todos en la entidad, y por último diseñar el buzón de

sugerencias para que todos los empleados participen con sus propuestas. Todas estas actividades de mejoramiento del control interno, harán que la entidad mejore su imagen ante los ciudadanos, que requieren del servicio de agua, aseo y alcantarillado.

.

6. RECOMENDACIONES

La entidad Emquilichao E.S.P., requiere que todas las actividades de control interno sean aplicadas y dadas a conocer, para que todos los colaboradores que pertenecen a la entidad, las evalúen como se cumple en alto grado y se cumple plenamente, porque ese es el objetivo del control interno, hacer que la entidad sea eficiente y eficaz, tenga una buena imagen ante la comunidad del municipio de Santander de Quilichao.

A la Empresa Emquilichao E.S.P., realizar una evaluación del control interno utilizando el instrumento cuestionario de preguntas, que proporciona el sistema de control interno MECI 1000:2005, para valorar la política de calidad, el estilo de dirección, el control estratégico, la administración del riesgo; el control de la gestión en sus componentes, actividades de control, información y comunicación, y detectar de esta forma las debilidades y/o fortalezas, que tiene el control interno.

Dar a conocer el plan estratégico y diseñar el mapa de procesos; difundir información sobre la administración del riesgo y evaluarlo periódicamente; elaborar, documentar y aplicar los procedimientos y darlos a conocer; informar a todos sobre la Ley 594 de 2000, Ley de Archivos, y diseñar el buzón de sugerencias, para que todos participen con sus propuestas.

Seguir implantando un control interno con una calificación en alto grado y que se cumpla plenamente en sus procedimientos y prácticas, para que logre el cumplimiento de los objetivos planteados, manteniendo la calidad y el número apropiado de personas, que aporten a la entidad una fuerza laboral adecuada, ética y transparente, con la cual obtenga mayor productividad, en la prestación del servicio de agua, aseo y alcantarillado.

7. BIBLIOGRAFÍA

ATEHORTÚA HURTADO, Federico Alonso. Gestión y Auditoría de la Calidad para Organizaciones Públicas. Editorial Universidad de Antioquia. Primera Edición. 2005, p, 1-43.

ATEHORTÚA HURTADO, Federico Alonso. Sistema de Gestión Integral. Una sola Gestión un solo Equipo. Editorial Universidad de Antioquia. Primera Edición. 2008. Pág. 42

Compilación de Conceptos Frente a la Importancia del Modelo Estándar de Control Interno MECI, en el Estado Colombiano. Departamento Administrativo de la Función Pública. Escuela Superior de Administración Pública (ESAP).2010, , 7.

Control Interno para el Estado Colombiano - MECI 1000:2005. Segunda Versión. 2008, p, 5.

Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP. Armonización del Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005, Sistema de Gestión de la Calidad NTCGP 1000:2004, Entidades Públicas, p, 17-25.

Departamento Administrativo de la Función Pública. Manual de Implementación Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano - MECI 1000:2005. Segunda Versión. 2008.

GONZÁLEZ BERMÚDEZ, Silvia. Diseño del Modelo Gerencial Integral con Calidad, para el Sector Público. 2008. <http://www.tablero.decomando.com>.

Guía de Autoevaluación del Control MECI 1000:2005. Departamento Administrativo de la Función Pública.

Guía para la Racionalización de Trámites, Procesos y Procedimientos. Departamento Administrativo de la Función Pública. República de Colombia. Junio de 2002.

Informe Ejecutivo Anual de Evaluación al Sistema de Control Interno, con base en la Encuesta MECI - Calidad. Bogotá D.C.: Ministerio de Minas y Energía. 2013, p, 3-4.

Informe Final MECI-Sistema General de Calidad. Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana Distrital de Cartagena de Indias (CORVIVIENDA).2008-2009, p, 6.

Informe Encuesta Modelo Estándar de Control Interno MECI: 1000:2005. Bogotá: Registraduría Nacional del Estado Civil. 2013, p, 3.

MÉNDEZ ÁLVAREZ, Carlos Eduardo. Metodología de Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación con Énfasis en Ciencias Empresariales. Editorial Limusa S.A. de C.V. Cuarta Edición. 2006, p, 229-249.

Manual de Control Interno y de Planes de Mejoramiento Continuo MECI y Calidad. Municipio de Castilla la Nueva, Meta.2009, p, 5.

Manual de Implementación Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 1000:2005. Guía General para el Diseño, Desarrollo e Implementación de cada uno de los Subsistemas, Componentes y Elementos de Modelo Estándar de Control Interno - MECI 1000:2005. Departamento Administrativo de la Función Pública Dirección de Políticas de Control Interno y Racionalización de Trámites, Segunda Versión. 2008, p, 2-142.

Normas Internacionales ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009, del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).

DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS CONSULTADOS:

ARCIA CÁCERES, Israel. Gestión Administrativa: La Teoría Administrativa, 2011.

Definición, Historia y autores de la Teoría General De Sistemas, tomado de <http://tgsistemas.galeon.com/aficiones1833052.html>

La Gestión Pública.

https://www.dnp.gov.co/Gobierno/BuenGobierno/Gesti%C3%B3nP%C3%BAblicaEfectiva.aspx#Gestion-p_blica.

MARTÍNEZ, Enrique; SÁNCHEZ, Solanova. La Teoría General de Sistemas, tomado de <http://www.uhu.es/cine.educacion/didactica/0012sistemas.htm>

VÁSQUEZ, David. Experiencias de Nueva Gestión pública en Colombia, Uruguay, España, Inglaterra y Nueva Zelandia, Santiago de Chile. 2006. p, 1, pdf.

ANEXO

Anexo A.

ENCUESTA PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO (MECI), DE LA EMPRESA EMQUILICHAO ESP, SANTANDER DE QUILICHAO

1. MEJORAMIENTO DE LA EMPRESA EMQUILICHAO E.S.P.

La estudiante de la Universidad del Valle, Sede Región Norte del Cauca, Santander de Quilichao: Tatiana, está realizando una encuesta, y obtener información para evaluar el Sistema de Control Interno (MECI). Su información será tratada con absoluta confidencialidad y anonimato, y será utilizada únicamente con el fin de realizar un proyecto de grado, para obtener el título de Contador Público, de la Universidad del Valle, Sede Región Norte del Cauca, Santander de Quilichao.

Califique cada afirmación del cuestionario, de acuerdo con la siguiente Escala de Valoración:

0 No sabe.

1 No se cumple.

2 Se cumple Insatisfactoriamente.

3 Se cumple aceptablemente.

4 Se cumple en alto grado.

5 Se cumple plenamente..

1. Indique el área o dependencia en la que trabaja. _____

2. POLÍTICA DE CALIDAD

Política de Calidad: la empresa Emquilichao E.S.P., a través del compromiso con la comunidad del municipio de Santander de Quilichao, mediante la adopción de mecanismos de planeación, control, mejoramiento continuo, y el mejoramiento eficiente de los recursos, en cada uno de sus procesos y servicios, acumula su misión como una entidad pública socialmente responsable, con altos estándares de calidad regional, brindando los servicios de agua, aseo, y alcantarillado integralmente, fundamentada en la proyección y beneficio de toda la comunidad de Santander de Quilichao.

3. Sobre la Política de Calidad

	0 No Sabe	1 No se Cumple	2 Se cumple insatisfactoriamente	3 Se cumple aceptablemente	4 Se cumple en alto grado	5 Se cumple plenamente
¿Conocía usted esta política de calidad?						
¿Conoce usted los ajustes realizados a la política de calidad?						
¿Considera usted que la política de calidad es de fácil comprensión?						
¿Considera que la política de calidad se difunde, a todos los funcionarios de la entidad?						
¿Considera que la política de calidad está dirigida al cumplimiento de la misión y la visión?						
¿Con el desarrollo de sus actividades diarias contribuye al logro de las políticas de calidad, en Emquilichao?						

3. ESTILO DE DIRECCIÓN

Es la forma en que la alta dirección guía y orienta las acciones de Emquilichao, hacia el cumplimiento de la misión; el estilo es propio y se distingue por su competencia, integridad y responsabilidad política. Alta Dirección: conformada en Emquilichao ESP, por el Gerente y los Jefes de cada área. Estilo de Dirección: objetiva y no arbitraria.

4. Sobre el Estilo de Dirección

	0 No Sabe	1 No se Cumple	2 Se cumple insatisfactoriamente	3 Se cumple aceptablemente	4 Se cumple en alto grado	5 Se cumple plenamente
¿Considera que la alta dirección, tiene los conocimientos y habilidades, para dirigir las áreas bajo su responsabilidad?						
¿Existe cumplimiento de la alta dirección en el cumplimiento de la misión y la visión, de la Entidad?						
¿Los directivos tratan de manera respetuosa a los colaboradores de la Entidad?						
¿Las órdenes impartidas por la gerencia son imparciales?						
¿Recibo información como comentarios, escritos, correo, etc., por parte de la gerencia sobre la calidad de trabajo que realizo?						
¿Es fácil acceder al gerente cuando lo necesito?						
¿La gerencia se interesa por mi futuro profesional, al definir varias formas de incrementar mi formación (capacitarme, plan de carrera, etc.).						
¿La gerencia da a conocer los logros de la entidad?						

4. SUBSISTEMA DE CONTROL ESTRATÉGICO

Documento de Ética: documento que contiene todas las normas éticas que rigen a Emquilichao E.S.P., para que sea cumplido por toda la comunidad, y que tiene que ser promulgado por la entidad.

Eficiencia: relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Eficacia: grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Riesgo: toda posibilidad de ocurrencia, de una situación que pueda entorpecer el desarrollo normal de todas las funciones de Emquilichao E.S.P.S., y le impida el logro de sus objetivos.

5. Sobre el Componente Ambiente de Control

	0 No Sabe	1 No se Cumple	2 Se cumple insatisfactoriamente	3 Se cumple aceptablemente	4 Se cumple en alto grado	5 Se cumple plenamente
¿Conoce usted el documento de ética? (Si se cumple valore. No se Cumple no valore las afirmaciones que siguen a continuación).						
¿Ha recibido inducción para conocer el funcionamiento y aspectos generales de la entidad?						
¿Ha recibido inducción para conocer las funciones relacionadas con su cargo?						
¿Conoce usted si la entidad realiza el plan de formación y capacitación a los colaboradores?						
¿Ha mejorado el desempeño, en su puesto de trabajo, debido a las capacitaciones recibidas?						
La alta dirección fomenta la comunicación y retroalimentación entre los niveles de la organización?						

6. Sobre el Componente: Direccionamiento Estratégico

	0 No Sabe	1 No se Cumple	2 Se cumple insatisfactoriamente	3 Se cumple aceptablemente	4 Se cumple en alto grado	5 Se cumple plenamente
¿Conoce la misión de la empresa Emquilichao E.S.P.?						
¿Conoce la visión de la empresa Emquilichao E.S.P.?						
¿Conoce el Plan Estratégico de la empresa Emquilichao E.S.P.?						
¿Hay un manual de funciones definidas para el cargo que usted ocupa?						
¿Conoce usted el mapa de procesos de la empresa Emquilichao E.S.P. (procesos estratégicos, misionales, de apoyo y evaluación)?						
¿Los procedimientos en que usted participa, cuenta con controles que aseguran su eficacia y eficiencia?						

7. Componente: Administración del Riesgo

	0 No Sabe	1 No se Cumple	2 Se cumple insatisfactoriamen te	3 Se cumple aceptablemente	4 Se cumple en alto grado	5 Se cumple plename nte
¿La entidad, tiene identificados los eventos de riesgo tanto internos como externos que pueden afectar negativa o positivamente el logro de los objetivos institucionales?						
Se han identificado los riesgos que afectan el cumplimiento de los planes y programas de la entidad?						
¿Se han identificado los riesgos que afectan el desarrollo de los procesos de la entidad?						
¿Se han identificado las causas que generan los riesgos en la entidad?						
¿Se han identificado los efectos que pueden presentarse si se materializan los riesgos?						
¿La entidad, tiene priorizados, clasificados y evaluados, los riesgos que pueden afectar el logro de los objetivos?						
¿La entidad está aplicando acciones con el fin de evitar, reducir, transferir o asumir los riesgos?						
¿La entidad, cuenta con los recursos para administrar los riesgos?						
¿Conoce las orientaciones institucionales, para la administración del riesgo?						
¿Hay compromiso de la alta de dirección, para que se implementen acciones que garanticen la efectividad de la Administración del riesgo?						
¿Están identificados los controles para prevenir los riesgos en la entidad?						
Los responsables de los procesos realizan periódicamente evaluaciones de riesgos en sus actividades?						

5. SUBSISTEMA: CONTROL DE GESTIÓN

8. Componente: Actividades de Control

	0 No Sabe	1 No se Cumple	2 Se cumple insatisfactoriam ente	3 Se cumple aceptablemente	4 Se cumple en alto grado	5 Se cumple plenamente
¿Conoce las políticas o condiciones normativas relacionadas con el procedimiento en que participa?						
¿Los procedimientos están elaborados, documentados, comprendidos y aplicados?						
¿Conoce en qué proceso la entidad, participa con las labores que ejecuta?						
¿Los procedimientos diseñados, en sus procesos, son efectivos para diseñar las funciones y alcanzar los objetivos y metas?						
¿Existen indicadores definidos, para medir la eficiencia, eficacia y efectividad de los procedimientos?						

9. Componente: Información

	0 No Sabe	1 No se Cumple	2 Se cumple insatisfactoriamen te	3 Se cumple aceptablem ente	4 Se cumple en alto grado	5 Se cumple plenamente
¿La información de su entorno que usted requiere, para realizar sus funciones, es fácilmente accesible?						
¿Conoce usted si la entidad cumple con los parámetros establecidos en la Ley 594 del año 2000 del Congreso de la República (Ley General de Archivos)?						
¿Se cuenta con un buzón de sugerencias, para obtener y evaluar, las propuestas de los colaboradores?						
¿Los sistemas de información de la entidad, permiten la actualización sin pérdida de la misma?						
¿Los sistemas de información de la entidad, tienen establecidos niveles de acceso y otros tipos de controles para su protección?						

10. Componente: Comunicación

	0 No Sabe	1 No se Cumple	2 Se cumple insatisfactoriamente	3 Se cumple aceptablemente	4 Se cumple en alto grado	5 Se cumple plenamente
¿Los procesos de comunicación contribuyen a mejorar la imagen de la entidad?						
¿Existen medios de comunicación adecuados, para que la información llegue a todas las áreas, de la entidad?						
¿Están establecidos los canales de comunicación entre las diferentes áreas de la entidad?						
¿La entidad informa a la ciudadanía, acerca de los resultados obtenidos, en su gestión?						
¿Los medios de comunicación utilizados por la entidad, contribuyen al mejoramiento continuo?						
¿Se cuenta con información sobre la satisfacción de los usuarios frente a la calidad en la prestación de los servicios?						
¿El proceso de quejas y reclamos es insumo para el mejoramiento Continuo?						
¿Se ha documentado el conocimiento y experiencia de los servidores de la entidad?						

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!