



Acueducto y  
Alcantarillado de  
Popayán S.A. E.S.P

# Informe de Evaluación Independiente del Estado del Sistema

## Control Interno



**Año 2020**

*Dando Cumplimiento a lo dispuesto en el Artículo 156 del Decreto 2106 del 2019, modificadorio del Artículo 14 de la Ley 87 y el Artículo 9 de la Ley 1474.*

llevamos  
**vida**  
a tu vida

[WWW.ACUEDUCTOPOPAYAN.COM.CO](http://WWW.ACUEDUCTOPOPAYAN.COM.CO)

NIT 891.500.117-1 [CII 3#4-29](tel:+5728321000) [PBX: \(+57 2\) 8321000](tel:+5728321000) [contactenos@acueductopopayan.com.co](mailto:contactenos@acueductopopayan.com.co)



Acueducto y  
Alcantarillado de  
Popayán S.A. E.S.P

# Informe de Evaluación Independiente del Estado del Sistema

## Control Interno

llevamos  
**vida**  
a tu vida



***Dando cumplimiento a lo dispuesto en el Artículo 14 de la Ley 87, Artículo 156 del Decreto 2106 de 2019, modificatorio del artículo 09 de la Ley 1474 de 2011 La División Control Interno de la Sociedad Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. – E.S.P., presenta Informe de Evaluación Independiente del Estado del Sistema de Control Interno.***

Dando cumplimiento a lo dispuesto en el Artículo 14 de la Ley 87, Artículo 156 del Decreto 2106 de 2019, modificatorio del artículo 09 de la Ley 1474 de 2011, la División Control Interno de la Sociedad Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. – E.S.P., a continuación presenta Informe de Evaluación Independiente del Estado del Sistema de Control Interno sobre avances en cada uno de los nuevos roles a través de la nueva guía Rol de las Unidades de Control Interno, Auditoría Interna o quien haga sus veces, en cumplimiento del artículo 17 del Decreto 648 de 2017, instrumento que permite conocer las responsabilidades, actividades y aspectos básicos que debe liderar dicha dependencia, con el fin de contribuir a la mejora del desempeño institucional, en el artículo 9 de la Ley 87 de 1993, como “uno de los componentes del Sistema de Control Interno, del nivel directivo, encargada de medir la eficiencia, eficacia y economía de los demás controles, asesorando a la Alta Dirección en la continuidad del proceso administrativo y cumplimiento de las metas u objetivos previstos”, en las Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios.

 [WWW.ACUEDUCTOPOPAYAN.COM.CO](http://WWW.ACUEDUCTOPOPAYAN.COM.CO)

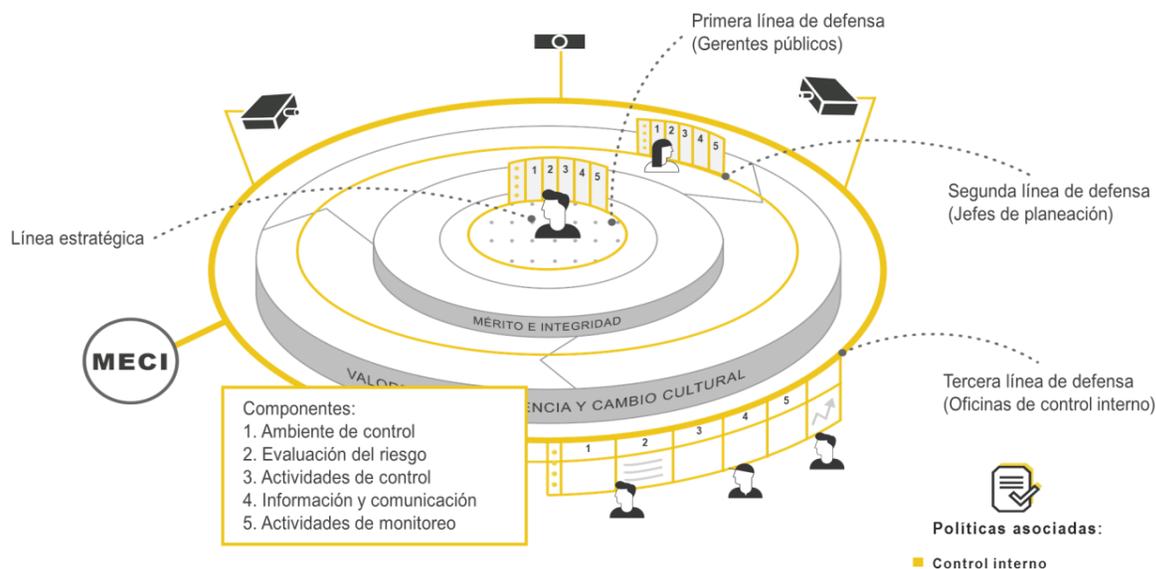
NIT 891.500.117-1  CII 3#4-29  PBX: (+57 2) 8321000  [contactenos@acueductopopayan.com.co](mailto:contactenos@acueductopopayan.com.co)



## MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION-MIPG (V.2)

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG; reúne varios de los modelos y sistemas implementados en el país tales como el Sistema de Desarrollo Administrativo, el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, o el Sistema de Gestión de la Calidad. Incluyó al MECI y a SINERGIA como mecanismos para “evaluar y controlar el funcionamiento” del MIPG y monitorear el avance de las metas de gobierno, respectivamente. Además incorpora otras políticas, estrategias e iniciativas de gestión y utilizó el Formulario Único de Reporte de Avance a la Gestión - FURAG como instrumento que permitía registrar los avances de las políticas de desarrollo Administrativo abordadas en el MIPG.

### SEPTIMA DIMENSION - CONTROL INTERNO



El informe de evaluación independiente se elabora con el propósito central de aportar a la permanente mejora de la Empresa en el alcance y cumplimiento de su misión "Fortalecer la gestión de las Empresas de servicios Públicos ESP, mejorar el desempeño de los trabajadores y contratistas de la empresa, contribuir al cumplimiento de los compromisos con los usuarios o clientes y aumentar la confianza en la administración y en sus directivos"; se continúa presentando bajo la estructura del Modelo MECI, enfocado en la dimensión de control interno dentro del MIPG, en línea con las buenas prácticas que referencia el Modelo COSO, y actualizado en un esquema de cinco (5) componentes: 1. Ambiente de Control; 2. Evaluación del Riesgo; 3. Actividades de Control; 4. Información y Comunicación; 5. Actividades de Monitoreo, ya que la reglamentación y el diseño no lo ha establecido el Departamento Administrativo de la función pública.

## 1. MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION

Control Interno como órgano Asesor Interno de la alta Gerencia, contribuyendo a la Gestión de la Sociedad Acueducto y alcantarillado de Popayán S.A. – E.S.P., con importantes resultados para la vigencia correspondiente a partir del Decreto 1499 de 2017; Adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y se aplica a las entidades de la Rama Ejecutiva; Es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.

El Decreto 648 de 2017, establece que como Jefe de División de control interno establecí una "relación administrativa y estratégica" tanto con la Junta Directiva, como con el representante legal Ingeniero Leonardo Iván Orozco Vivas, manifestándole la relación administrativa que debo cumplir con diligencia, eficiencia e imparcialidad en mis funciones, así como con las políticas de operación establecidas en la empresa.

Dentro de la relación estratégica debo establecer canales de comunicación con los directivos operativos y administrativos y con el representante legal para recibir y transmitir información necesaria para el cumplimiento de mi gestión en el proceso control de gestión a mi cargo.



## 2. ROLES DE CONTROL INTERNO Y AUDITORIA INTERNA

Los cinco componentes, a saber: (i) ambiente de control, (ii) administración del riesgo, (iii) actividades de control, (iv) información y comunicación y (v) actividades de monitoreo. Esta estructura está acompañada de un esquema de asignación de responsabilidades y roles para la gestión del riesgo y el control es la estructura del MECI, ajustadas a la ley 87 del 1993 y al modelo COSO I , el cual se distribuye en diversos trabajadores de la sociedad, no siendo ésta una tarea exclusiva de las oficinas de control interno: (i) Línea estratégica, conformada por la alta dirección y el equipo directivo; (ii) Primera Línea, conformada por los gerentes públicos y los líderes de proceso; (iii) Segunda Línea, conformada por trabajadores responsables de monitoreo y evaluación de controles y gestión del riesgo (jefes de planeación, supervisores e interventores de contratos o proyectos, comités de riesgos donde existan, comité de contratación, entre otros); y (iv) Tercera Línea, conformada por la oficina de control interno.

El novedoso modelo, se encuentra en proceso de formalización con el apoyo de la alta gerencia y de la gestión de la subgerencia de planeación y estudios y la oficina de apoyo a la calidad vienen adelantando capacitación y talleres de socialización en los diferentes procesos de la empresa, constituyéndose en una herramienta de gestión integrada a todos los sistemas que se manejan en las empresas de servicios públicos domiciliarios ESP.

## 3. COMPONENTES DE CONTROL INTERNO

### 3.1 AMBIENTE DE CONTROL

Este componente focaliza primordialmente el compromiso de AAPSA ESP con la integridad, tiene evidencia en su amplia gestión que condujo a la entrega en la pasada vigencia 2019, del "Código de Integridad – "Valores" para la empresa, logro alcanzado después de un proceso de investigación, una construcción ampliamente participativa a nivel de todos los niveles, y el posterior desarrollo de campañas pedagógicas internas en la difusión y sensibilización a los trabajadores "Código de Integridad". Este documento está publicado en el sistema de calidad en la intranet.

Sobre el liderazgo y lineamientos de la Alta Dirección, en principio están dados en la planeación estratégica para la vigencia 2019, punto que se desarrolla en este mismo capítulo, bajo el subtítulo de “Dimensión del Planeación Estratégica”.

De otra parte El Comité de Coordinación de Control Interno, en lo transcurrido de la presente vigencia, y específicamente durante el cuatrimestre objeto de este seguimiento, llevó a cabo su sesión del, 26 de Enero 2019 y 24 de Febrero 2019, con el propósito específico de gestionar la revisión y aprobación del Estatuto de Auditoría Interna y el Código de Ética del Auditor, y la aprobación del Plan Anual de Auditoría vigencia 2019, documentos que en dicho Comité quedaron aprobados.

Cumplimiento de funciones de supervisión del desempeño del Sistema de Control Interno, y de identificación de mejoras que se requieran, en desarrollo del componente No. 5 “Actividades de Monitoreo o Supervisión continua”, se presentará con algún detalle, la gestión de seguimientos y auditorías de la División de Control Interno, y la presentación de informes y resultados, los cuales contienen las recomendaciones y sugerencias en relación con algunas mejoraras y ajustes que se consideran pertinentes

El conjunto de directrices y condiciones mínimas que brinda la alta dirección de La Empresa con el fin de implementar y fortalecer su Sistema de Control Interno. Icontec órgano Certificador, le había otorgado la Certificaciones al Sistema Gestión de la Calidad, Normas NTC-ISO 9001:2008, Producción y distribución de agua potable de las plantas de tratamiento de Palace, Tulcán y Tablazo. Recolección y transporte de aguas residuales; IQNET-ISO 9001:2015, en el mes de septiembre se ordenó la auditoria de renovación donde quedo pendiente el cierre de una no conformidad mayor lo que origino que se requiriera una auditoria complementaria la cual se realizó a finales del mes de Octubre, se formuló el plan de mejora y se ajustaron algunos requerimientos en la calidad del agua, sin embargo no fue satisfactorio para la auditora y el 10 de Noviembre quedo suspendido el sello y los certificados para la Empresa. Estamos uniendo esfuerzos para solucionar esta situación que está afectando la imagen corporativa y la credibilidad de nuestros usuarios ya que nuestra empresa se ha caracterizado por ser es una empresa eficiente con altos estándares de calidad en la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, garantizando a nuestros usuarios urbanos, rurales del Municipio de Popayán, óptimos servicios domiciliarios y complementarios, con sostenibilidad, responsabilidad social y ambiental.



## **DIMENSION DE GESTION ESTRATEGICA DEL TALENTO HUMANO**

La Gestión del Talento Humano de forma estratégica hacia el logro de los objetivos de qué trata esta dimensión, se enmarca en el desarrollo del Proceso de Gestión del Talento Humano, el cual reporta para la vigencia 2019 la formulación de su “Plan Institucional de Capacitación, Bienestar e Incentivos, Seguridad en el Trabajo” conformado por sus planes de Acción de Capacitación 2019” y “Plan Estratégico del Talento Humano (PETH) vigencia 2019”, cuya construcción parte del Diagnóstico de Necesidades e intereses de los Trabajadores y contratistas, como por ejemplo intereses en participación de actividades culturales, deportivas y torneos internos y jornadas de esparcimiento y recreación. Estos planes y programas se encuentran publicados en la página web de la entidad, link: En este periodo evaluado, una primera revisión por parte del Comité Coordinador de Control Interno CCCI y Desempeño llevado a cabo en el pasado mes de Junio, presenta avances en la implementación de los lineamientos de MIPG en cuanto a un diagnóstico y un plan de mejora para la Planeación estratégica del Talento Humano, considerando la normatividad correspondiente, y la adecuada articulación de los planes asociados, todo encaminado al logro de los objetivos institucionales. A continuación avances puntuales reportados:

- Gestión de la información del Talento Humano
- Aseguramiento y trazabilidad de la información
- Estrategias para la inducción y reinducción implementadas
- Adopción del Código de Integridad
- Programas de bienestar y capacitación acordes a las necesidades de los 19 procesos
- Medición de clima organizacional
- Administración del plan anual de vacaciones
- Sistema propio Evaluación Desempeño Laboral
- Seguimiento a la ausencia laboral e incapacidades

### **Dimensión de Direccionamiento Estratégico y Planeación**

En cada vigencia La Subgerencia de Planeación y Estudios y la Oficina de Calidad formulan el Plan de Gestión y Resultados PGR para las empresas de Servicios Públicos el cual corresponde a la integración de los 19 planes de Acción Institucional, mediante ejercicios liderados por el Proceso de Direccionamiento Estratégico. Este Plan indica los detalles de la ruta a seguir para el alcance de las metas propuestas y en general de los objetivos

institucionales, lo cual implica pautas clave para el comportamiento del Sistema de Control Interno.

Los parámetros y lineamientos para la ejecución de las actividades propias de la gestión institucional están dados en sus políticas de operación, lo mismo que en sus procesos, y procedimientos los cuales a su vez describen en detalle objetivos, líneas y formas de acción, y controles, todo en conjunto atendiendo las correspondientes disposiciones legales que enmarcan la gestión.

La presente vigencia tuvo la particularidad de un trabajo de planeación que incorpora los lineamientos de MIPG, la implementación de los mismos en la gestión, y el correspondiente seguimiento a dicho proceso, lo que a su vez influyó en los tiempos de definición total de la planeación, alcanzada en términos generales en el cuarto mes de la vigencia, independientemente de que en la práctica los procesos sostienen permanentemente su dinámica de avance hacia los propósitos centrales de la Organización.

El Plan de Gestión y Resultado de AAPSA ESP 2019, se puede consultar en la página web de la Empresa, ingresando también en pública planeación del Intranet

A nivel directivo, en el Comité Directivo de Calidad llevado a cabo en el pasado semestre, se presentaron avances significativos en los autodiagnósticos de las diferentes dimensiones y los lineamientos de MIPG en cuanto al Direccionamiento Estratégico, entre ellos los siguientes:

- Verificación de la visión estratégica en el marco de la planeación institucional 2019 - , validación de misión, visión, objetivos y portafolio (2018-2019).
- Identificación y caracterización de los grupos de valor (2018-2019)
- Planeación 2019 participativa, articulada a dimensiones, planes, políticas, objetivos estratégicos
- Identificación de acciones de los diferentes planes en la planeación institucional 2019
- Identificación de las necesidades de los grupos de valor, medición de percepción y análisis de información, a través de encuestas de satisfacción de los servicios domiciliarios
- Formulación y articulación de indicadores, mejoramiento de herramienta y tableros de control.
- Revisión y actualización de política y metodología del riesgo en FP.
- Formulación del plan anticorrupción 2019

Publicación de información a la ciudadanía en diferentes espacios para su participación o conocimiento.

## GESTIÓN GERENCIAL

### SITUACIÓN TARIFAS

En atención a la confirmación de la CRA en relación al cumplimiento de la Resolución 830/2018, notificada en enero de 2019, teniendo en cuenta lo sensible de la situación por el impacto en los ingresos, inmediatamente se ordenó la contratación de una firma especializada, una vez terminada la orden de prestación de servicios del asesor tarifario, con el fin de obtener una asesoría integral para el Cálculo del Puntaje de Eficiencia Comparativa PDEA y adelantar las gestiones ante los organismos de control y vigilancia y de regulación para su aprobación, por ello se firmó Contrato No. 182/2019 con AKADIAN SAS, cuyo representante legal es el Sr. Pierre Urriago (Ex directivo de ANDESCO). En desarrollo de dicho contrato se calcularon y aplicaron desde el mes de junio de 2019, los costos estándar eficientes reducidos establecidos en la mencionada resolución. En reunión del 30 de junio de 2019 en las instalaciones de la Superintendencia con el subdirector técnico de Gestión Acueducto y alcantarillado Dr. Víctor Hugo Arenas Garzón, y los profesionales Geydi Liseth Martha Tiuso y Antonio Cervantes Castro, se acordó realizar la devolución del excedente tarifario, resultado de la diferencia entre los costos aplicados y los reducidos entre julio de 2018 y mayo de 2019, calculados en aproximadamente \$6.500 millones más intereses millones de intereses, en un plazo máximo de 6 meses de acuerdo a la normatividad, a partir de la facturación de julio de 2019. Acordado lo anterior en conjunto con el equipo financiero y de planeación de AAPSA se evaluaron varios escenarios de devolución y finalmente se concluyó que lo más recomendable sería en un máximo de tres meses, por el disponible y por la utilidad esperada después de impuestos, aspectos que garantizan el cumplimiento de la obligación con el menor impacto financiero. En el mes de septiembre se inicia el proceso de devoluciones dando cumplimiento al compromiso y se continúa haciendo lo propio en los meses de octubre y noviembre. Es una situación que se enfrenta con responsabilidad gerencial acorde a las circunstancias. La afectación principal se da en las utilidades que, de acuerdo a las proyecciones financieras, determinadas por la subgerencia administrativa y financiera con base en los resultados de mitad de año, a fin de periodo fiscal estarán por ese mismo orden después de impuestos.

Además del proceso de obtención del PDEA, en este momento se ha puesto en marcha la revisión o actualización tarifaria que permita el conocimiento pleno de la situación ante el regulador, las posibilidades y las recomendaciones para mejorar los ingresos de acuerdo a las opciones de la normatividad. Es muy probable que como resultado del recalcule tarifario, se dé una disminución tarifaria, en relación con la establecida en el primer semestre de este año, lo que necesariamente implica una reducción de ingresos en comparación con los años anteriores, para ello se ha ordenado elaborar el presupuesto de ingresos y egresos de 2020 basado en el peor escenario y con ello preparar la empresa para que pueda superar esta situación.

### **Recomendación para la administración que me suceda, lo siguiente:**

1. Mantener asesoría permanente en el marco tarifario y relacionamiento con el organismo regulador (CRA) y el de vigilancia (SSPD).
2. Elaborar e implementar un plan estratégico para disminuir gastos, incrementar ingresos y acudir a la CRA para mejorar tarifa.
3. Reducir hasta valores normativos el IPUF. Nivel económico de pérdidas
4. Adecuada gestión activos.
5. Cumplimiento estricto del POIR.
6. Registro contable y financiero acorde a lo requerido tarifariamente.
7. Plan de inversiones con análisis de rentabilidad.
8. Aplicación del estudio de eficiencia energética
9. Administración y Operación con austeridad (plan de austeridad).
10. Implementación de nuevos negocios.
11. Aplicación de costos como el de derechos de matrícula.

### **AVANCE PLAN DE DESARROLLO (CONSOLIDADO)**

Se ha procurado el cumplimiento de los compromisos de PDM, pero debe decirse claramente que existen algunos componentes de difícil cumplimiento durante este año por razones económicas, técnicas o de tiempos.

### **EJECUTADOS AL 100%**

- Diseños ajustados y aprobados del Plan de Saneamiento y Manejo de vertimientos.
- Estudio de caracterización para el monitoreo de vertimientos realizado
- Planta PTAR Palace optimizada.
- Estudios y diseños realizados para la PTAR elaborados.
- Ampliación y/o Reposición de Redes Acueducto.
- Ampliación y/o Reposición de Redes Alcantarillado

- Redes Acueducto y alcantarillado optimizadas para el SETP
- Fase II de Construcción de Acueducto Veredas del sur y noroccidente terminada

### **EN EJECUCIÓN:**

- Construcción colector margen derecha Rio Ejido, Tramo I y III
- Proyecto de construcción colector margen izquierda Rio Molino, ajustado, aprobado
- Predio para construcción de PTAR en proceso de adquisición.
- Permisos otorgados (PTAR).
- Plantas de tratamiento de agua potable automatizadas en el 100%
- Proyecto de construcción Emisor final suroccidente - ajustado, radicado y/o aprobado.
- Planes maestros de acueducto y/o alcantarillado veredales formulados.
- Construcción interceptor Cauca III, CM-123 a CM-133

### **SE CUMPLE:**

(Por obra alternativa que cumple el mismo propósito). Proyecto de construcción emisor final, Tramo I (Ciudad 2000 Hasta La Capitana), ajustado, radicado y/o aprobado.

- Obras contratadas y ejecutadas como proponentes

### **PROGRAMA COMPASS:**

El Programa COMPASS, tiene por objetivo el Desarrollo Integral de Empresas de Acueducto y Alcantarillado Urbanas en Colombia (COMPASS), a partir de la aplicación del sistema AquaRating, que permite identificar acciones encaminadas a mejorar el desarrollo corporativo de los prestadores. Adicionalmente, busca fortalecer el diálogo de política pública en lo relacionado con la gestión de prestadores de servicios públicos de acueducto y saneamiento, y contribuir con el fortalecimiento de aspectos en materia de regulación, gestión, información, vigilancia y monitoreo, entre otras acciones.

El Programa es desarrollado de manera secuencial por los siguientes componentes:

Componente 1: Evaluación del servicio a través de AquaRating (2016 – 2017)  
AquaRating es un sistema de calificación basado en estándares internacionales para prestadores de agua y saneamiento. Fue desarrollado por la División de Agua y Saneamiento del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), en colaboración con la International Water Asociación



Association (IWA), y permite realizar la evaluación de la gestión actual de las empresas, mediante la medición de indicadores y la aplicación de las mejores prácticas para identificar sus principales oportunidades de mejora en ocho áreas estratégicas, que cubren la totalidad de la cadena de valor:

1. Calidad de servicio
2. Eficiencia en la planificación y ejecución de inversiones
3. Eficiencia en la operación
4. Eficiencia en la gestión empresarial
5. Sostenibilidad financiera
6. Acceso al servicio
7. Sostenibilidad ambiental
8. Gobierno corporativo

Dentro de los beneficios del proceso de autoevaluación, cabe destacar que se vienen aplicando mejoras con la participación de las diferentes áreas de la empresa gracias al diagnóstico integral y resultados de AquaRating.

Componente 2: Formulación de planes estratégicos y propuestas técnicas de mejora (2018). Durante el 2018 se realizó la formulación del Plan Estratégico (PE) – con horizonte de diez años para la empresa, basado en un modelo financiero que integra las inversiones previstas, las cuales son priorizadas y caracterizadas en mayor detalle para los primeros tres años de ejecución (2019 – 2021) El proceso de elaboración del PE fue participativo, con indicadores anualizados para el seguimiento y control. Consideramos que es un insumo fundamental para la gestión que iniciaran el próximo año.

Componente 3: Implementación de las propuestas técnicas de mejora (2019 - 2021)

Componente en ejecución. Como resultado de la anterior fase, y con los recursos de Cooperación del Programa, se priorizo para la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Popayán – EAAP la contratación de las siguientes consultorías para mejorar el desarrollo corporativo:

1. Gobierno Corporativo (en ejecución)
2. Diseño y optimización de procesos clave (en ejecución)
3. Modelo de priorización de inversiones (en ejecución)
4. Recursos Humanos (en ejecución)
5. Programa de reducción de pérdidas (en ejecución)
6. Estudio de costos y capacidad de pago (en ejecución)
7. Eficiencia Energética (por contratar 2020)
8. Gestión de Activos (por contratar 2020)

Componente 4: Evaluación y certificación AquaRating (2021/2022)

En el 2021/2022, se realizará una segunda aplicación de AquaRating por parte de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Popayán – EAAP,



para evaluar el desempeño y analizar el impacto que han tenido las acciones implementadas. Este proceso implica la autoevaluación, la auditoría y la certificación AquaRating.

El Gobierno Suizo y el BID acordaron con el Gobierno de Colombia que los componentes del Programa fueran ejecutados por el Banco Interamericano de Desarrollo - BID el cual administra los recursos de la Cooperación Económica y Desarrollo de Suiza - SECO, asegurando el cumplimiento de ejecutar el programa de forma eficiente, y fortaleciendo de manera paralela las relaciones con las entidades sectoriales. La gobernanza del programa está a cargo del Comité Directivo (CD), el cual estará integrado por el BID, SECO, el Departamento Nacional de Planeación y el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

Es de vital importancia que se dé continuidad a las actividades iniciadas bajo el Programa COMPASS para seguir en la senda del desarrollo corporativo de la EAAP.

## **SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

En el mes de julio se realizó la auditoria de seguimiento, encontrándose 9 no conformidades menores, las cuales a la fecha se encuentran gestionadas. Es importante tener en cuenta que se debe atender lo recomendado para mantener la certificación. El 17 de octubre se realizó la auditoria complementaria. La empresa desde su certificación ha logrado mejoras significativas en aspectos relevantes en la prestación del servicio y en la satisfacción del cliente, destacándose el acompañamiento en los diferentes procesos, así como la utilidad de los indicadores en pro de los resultados empresariales. Se debe seguir con la certificación del laboratorio e independizarlo para asegurar el control de calidad del agua. Mientras se certifica, se recomienda contratar un tercer laboratorio para constatar la calidad de nuestra agua potable ante la secretaria de salud municipal y contratar personal de toma de muestra con experiencia.

## **USUARIOS:**

Se tienen 91.335 usuarios a 30 de octubre de 2019 el crecimiento acumulado es del 2.95% por lo que se espera a fin de año rondar el 3.5 % valor que se ajusta a la realidad del desarrollo urbano en Popayán. Es de destacar que se tiene cobertura de servicio de acueducto en el área urbana al 99.9% y aproximadamente el 50% del sector rural del municipio. A 31 de diciembre, cerramos con 91.815 usuarios en acueducto y 82.390 usuarios en alcantarillado.





## INFORME DE GESTION TECNICA.

### CONVENIOS:

Se están ejecutando los siguientes convenios Interadministrativos entre el Municipio de Popayán y la EAAPSA S.A E.S.P:

*Convenio # 1177 del 27 de agosto de 2018 por \$ 828.034.010.* Se encuentra en el 95.25% de ejecución está pendiente la instalación de un viaducto para la red de acueducto en la CI 25N, debido a que fue necesario rediseñarlo cuando el contratista que ejecuta la construcción del puente removió la base, siendo indispensable aumentar su luz. A diciembre, las obras de este convenio se terminaron. El viaducto se contrató aparte

*Convenio #1316 del 27 de agosto de 2018 por \$ 1.015.283.818.* Se encuentra en el 66.66% de ejecución está pendiente la ejecución de la reposición del alcantarillado colector combinado carrera 6 entre calles 3 a la calle 4 y entre calle 5 a calle 7, debido a que no ha sido posible la consecución del permiso del ICANH.

*Convenio #1907 del 24 de diciembre del 2018 por \$ 2.850.670.568.* Se encuentra ejecutado el 43.63%. Está pendiente la construcción de redes de alcantarillado sanitario y pluvial en la vereda Gonzales por ajustes en el trazado de la vía a construir, la reposición de redes de alcantarillado en siete vías del sector histórico dado que está en proceso la consecución del permiso del ICANH. Los valores de las redes vía vereda Gonzales, Alcantarillado sanitario \$ 179.589.673, alcantarillado pluvial \$427.680.294, para un total de \$607.269.967. Se debe tener en cuenta que el convenio existente para estas redes tiene un valor total de \$424.473.443

*Convenio #1910 del 24 de diciembre de 2018 por \$ 818.598.995.* Consiste en la reposición de redes de acueducto en once vías del sector histórico, pero no se ha podido ejecutar en vista de la falta del permiso del ICANH y la red de acueducto en la vereda Gonzales donde se están haciendo ajustes al trazado de la vía. El nuevo valor para Acueducto vereda Gonzales es \$77.621.236, en el convenio el valor es de \$46.832.613

*Convenio #1287 de 2018 por \$ 750.081.141.* Está ejecutado el 71.50% Se trata de la construcción de obras biomecánicas en área de importancia estratégica denominada buenos aires - vereda santa bárbara.

*Convenio #1284 del 29 de mayo de 2019 por \$ 4.127.920.736.* Se tiene un avance del 5% se trata de la construcción del alcantarillado sanitario en las

veredas Julumito y Puelenje del Municipio. Se están haciendo cheques por parte de la entidad

Convenio #1285 del 29 de mayo de 2019 por \$ 2.353.584.926. Obras requeridas por presupuesto participativo.

Los siguientes son los convenios interadministrativos entre CRC y AAPSA S.A E.S.P que están en ejecución:

Convenio #519 del 22 de noviembre de 2018 por \$ 361.891.614. Aporte CRC: \$ 196.062.205 - Aporte AAPSA: \$ 165.829.409 Construcción del interceptor del río molino sobre la carrera 28 desde la calle 4a Hasta su conexión con el emisor final sur occidente en el sector de la calle 5 puente de Chune, se encuentra en 60% de ejecución, está en proceso de adición en tiempo y cuantía por problemas en el método constructivo de un tramo que se encuentra muy cerca de las viviendas y al tipo de suelo en la zona. Obra para el PSMV.

Convenio #297 del 13 de junio de 2019 por \$ 4.134.812.220. Aporte CRC: \$3.537.962.821 - Aporte AAPSA: \$ 596.849.399 Construcción del interceptor sanitario Cauca III desde la cámara 133 Hasta la cámara 150, Municipio de Popayán, se encuentra en proceso de contratación. Obra para el PSMV. A diciembre ya se contrató

Entre la empresa Caucana de servicios públicos EMCASERVICIOS S.A. E.S.P y la EAAPSA S.A E.S.P, se firmaron los siguientes convenios interadministrativos:

Convenio #211 del 28 de septiembre de 2017 por \$2.203.159.124 con Adición de \$1.071.789.333, Construcción del colector margen derecha del río ejido - tramo 1 comprendido de la carrera 3 Hasta la carrera 20, se encuentra en el 86% de ejecución, se está solicitando ante CRC permiso de ocupación del cauce ya que se requiere en un tramo de 54.0 mts desviar por el brazo seco, el trazado para esquivar el box coulvert. Obra para el PSMV.

Convenio #315 del 28 de Septiembre de 2017 por \$ 8.773.244.560 con Adición de \$4.311.490.041 Construcción del colector sobre la margen izquierda del río ejido en la calle 5 entre carrera 29 a 33, calle 4 entre carrera 33 a 37 y carrera 37 entre calle 4 a cámara cm CIS 102 municipio de Popayán, se necesitó la reformulación porque cambio el método constructivo de un tramo debido a la profundidad de la excavación alrededor de 9,00m y la cercanía de las viviendas, tiene un avance de obra 60%. Obra para el PSMV.

Convenio interadministrativo #129 de 2019 \$1.044'264.129 Rehabilitación de las estructuras de captación y aducción de sistemas de acueducto de los

ríos piedras y molino del Municipio de Popayán. A diciembre se encuentra en proceso licitatorio.

Entre el Ministerio de vivienda ciudad y territorio y el Municipio de Popayán está en ejecución el siguiente convenio:

*Convenio interadministrativo #050 de 2017 por \$ 1.822.270.033 Construcción de sedimentadores para la ampliación del caudal a 500 LPS de la planta de tratamiento de agua potable Palace, Municipio de Popayán. Por inconveniente con la vigencia se reformulo para terminar con el presupuesto disponible, se debe tener en cuenta que faltan los lechos de secado y material filtrante. Obras con un valor aproximado de \$100 millones. En el presupuesto para 2020, se dejó reservado este recurso.*

Teniendo en cuenta la importancia y la obligación de las obras por cumplir para el PSMV y para que la Alcaldía realizara el parcheo de diferentes vías de la ciudad donde las redes estaban en mal estado, se solicitó un préstamo al Banco el cual fue aprobado por la Junta Directiva en Acuerdo No.4

## **PLAN DE SANEAMIENTO MANEJO DE VERTIMIENTOS (PSMV)**

Continuamos con el programa de saneamiento y manejo de vertimientos PSMV con el fin de construir la infraestructura de recolección y transporte del sistema de alcantarillado que generan mayor impacto de contaminación a las fuentes hídricas. Es así que se priorizo la construcción de los siguientes interceptores y colectores para la descontaminación de los ríos Ejido, Molino y Cauca:

Es importante destacar los proyectos de gestión encaminados a la consecución de nuevos recursos para continuar con la construcción de los interceptores, tales como:

Construcción de colector cauca III desde la cámara 150 Hasta la cámara 160 (ptar) \$3.074.589.910. Presentado a CRC.

Construcción interceptor sanitario rio molino desde su descarga en el sector de la policía nacional Hasta su empalme con el colector rio ejido sobre el puente chune. \$15.533.315.438. Presentado ante el Ministerio de Vivienda y Territorio.

Construcción sistema de alcantarillado sector el Edén y aliviaderos colector ejido. \$784.390.366. Para presentar a CRC.

## **PTAR**

Referente a la PTAR se avanzó en la negociación de la consecución del lote donde se desarrollará la infraestructura de tratamiento con recursos del PDA por valor de \$2.700.000.000, en los estudios y diseños del sistema de tratamiento y estudios complementarios como topografía, suelos, batimetría, modelación de comportamiento de cargas, ruido, aire, vegetación, fauna etc.

También se presentó para ante CRC tramite de licencia ambiental y viabilizarían del proyecto ante el viceministerio de agua y saneamiento básico.

## **RECOMENDACIONES**

1. Revisar jurídicamente la forma de cobrar el transporte y disposición final de las aguas lluvias, ya que la ciudad tiene problemas de inundaciones en diferentes sectores, y estos generalmente para los entes de control son responsabilidad de la Empresa.
2. Fortalecer la cuadrilla para la construcción de todas las acometidas de alcantarillado sanitario por parte de la empresa y no dejarlas al usuario.
3. Capacitar al personal operativo de la empresa y en lo posible solicitarles tarjeta Copnia o título SENA.
4. Hacer el catastro de redes tanto de Acueducto como de Alcantarillado, con que cuenta el Municipio.
5. Estaciones pluviométricas.

## **PENDIENTES**

1. Liquidación del convenio entre Arinsa Arquitectos e ingenieros S.A, Martin Muñoz y AAPSA.
2. Armar un proyecto para presentar ante CRC encausando el agua de la quebrada Santa Catalina directamente al box Couvert sin que entre al alcantarillado sanitario, como está actualmente, lo que ocasiona inundaciones en el sector de Fucha.
3. Armar el proyecto para el manejo de las aguas lluvias en el sector de Machangara.
4. Humedal Ciudad Jardín.
5. Manejo de aguas servidas en el sector rural ya que por resolución de CRC ahora es responsabilidad de la empresa la manera como se va disponer el agua residual.
6. Construcción de otro tanque en la planta Palace que pueda mejorar las bajas presiones en el sector Sur-occidente de la ciudad y en el sector Rural aledaño.

7. Se requiere la compra de otro carro de succión – presión para atender la demanda de limpieza de pozos sépticos de la ciudad y la limpieza de los sumideros.

8. Proyecto Pubus

9. Los Sauces

10. Colector Trujillo – el cual conecta el colector Ejido al colector Cauca. Hay dos opciones, la primera con la construcción del viaducto y su conexión al interceptor cauca y la segunda construcción de un tramo de 600 ml con descole directo a cauca.

11. Plan maestro de acueducto y alcantarillado, así sea por sectores.

## INFORME DE GESTIÓN AMBIENTAL 2019

En el Año 2019 los procesos de Manejo de Cuencas y Gestión ambiental mejoraron sus indicadores de gestión por la cofinanciación de los proyectos definidos en el Plan de Acción, con la ejecución de los Convenios 477, 1227-7 y 1460. De los \$410.000.000 asignados a la división ambiental, se logró cofinanciación por convenios por valor de \$ 1.469.919.768. Es así, como en el Plan de Acción con recursos propios se proyectaron 58 Ha en planificación ambiental, incrementando este resultado Hasta la fecha en 217,7 Ha . El convenio 477 fue suscrito entre la Alcaldía de Popayán, CRC, Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P; terminó su ejecución en este período con una inversión de \$ 635.444.503 de los cuales a través la empresa de Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P, se cofinanciaron \$ 87.056.000 permitió fortalecer el Fondo de Agua, Manantial de Pubenza.

A Través del convenio 1460 que fue suscrito entre Alcaldía de Popayán, CRC y Acueducto de Popayán, se ejecutó el Censo Arbóreo para la Comuna 3 y separador vial de la Piedras Norte Hasta el sector de la Policía con una inversión de \$320.469.634 ; la empresa de Acueducto aportó \$138.813.574

Referente al convenio 1227-7 de 2019, suscrito entre la Alcaldía de Popayán y la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P., por un valor de \$638.356.442, con el fin de realizar el mantenimiento de áreas de interés ambiental en las subcuencas río Piedras y río Molino a través de las siguientes actividades: a) mantenimiento de posteadura de los aislamientos de las áreas de interés del río Molino en 9.6 kilómetros impactando 24 Ha, al respecto se tiene un avance de 4.25 Ha b) Reforestación de las áreas de interés ambiental de la subcuenca río Molino en 14.9 hectáreas, se tiene un avance de 6.3 Ha. c) mantenimiento de revegetalización de las áreas de interés ambiental de la subcuenca del río Molino en 23 hectáreas, se tiene un avance de 9.2 Ha d) mantenimiento de las áreas de interés ambiental en la

subcuenca río Piedras en 9 Ha terminadas, para un avance de 28.75 Ha intervenidas en zonas de regulación hídrica.

A nivel del sector urbano, se trabajó en el aislamiento y mantenimiento de la zona de protección del río Ejido en el sector de los barrios Santa Elena y Canadá; coordinación interinstitucional para celebración de fechas ambientales como: El día mundial de la Educación Ambiental, día del agua, día de la tierra, día del reciclaje, día del medio ambiente; limpieza de zonas de protección de los ríos Ejido y Molino, quebradas, la Monja, Chamizal, Quitacalzón, Pubus, Brazo Seco coordinados con la administración Municipal. Referente al Plan de Ahorro y Uso Eficiente del Agua con recursos propios desde el mes de julio a la fecha, se han implementado 12 talleres capacitando 249 personas en diferentes grupos focales de la zona urbana. Frente al buen manejo del Alcantarillado, se han realizado capacitaciones en las nueve comunas de la zona urbana de Popayán con capacitación a 303 personas.

La División Ambiental es la única dependencia de la empresa que cuenta con un Sistema de Información Geográfica (SIG). A través de esta herramienta se ha logrado dar el acompañamiento y apoyo a la supervisión del equipo profesional del Convenio No. 1227 para el mantenimiento de Áreas de Interés Ambiental, construcción de Geodatabase para el almacenamiento de información espacial de las acciones implementadas; actualización de la información de Reservas Naturales de la Sociedad Civil en las subcuencas Molino.

Es importante destacar los procesos de gestión con organismos internacionales. Al respecto, el proyecto ENANDES es un proyecto que ha sido viabilizado y está en etapa de terminar socialización con las comunidades indígenas. Este proyecto busca mejorar la capacidad de la sociedad y las comunidades para adaptarse a un clima variable y cambiante mediante la producción, comunicación y evaluación del uso de información creíble, autorizada y útil como evidencia científica para la toma de decisiones y políticas sobre la preparación para, y reducción de daños por peligros hidroclimáticos en Chile, Colombia y Perú, en donde el sitio de adaptación seleccionado en Colombia es el Municipio de Popayán, donde se incluyeron las cuatro fuentes de abastecimiento Piedras, Palacé, Molino y PISOJÉ. Al respecto, nuestra entidad forma parte de las entidades con las que se ejecutará este proyecto para el 2020. Otra iniciativa de gestión es la adelantada con USAID a través del proyecto Páramos y Bosques para adelantar un proyecto con influencia en el Páramo de Guanacas con influencia en la Subcuenca Palacé, parte alta con un valor de \$

1.552.160.200. Este proyecto se encuentra en evaluación para viabilidad técnica y se espera su ejecución durante el 2020. En Asocio con la Universidad del Cauca se presentaron dos proyectos a Colciencias: 1. Aplicación de analítica de datos hidroclimáticos, 2. Desarrollo de una estrategia para la seguridad hídrica en la parte alta de la cuenca Cauca en el departamento del Cauca con el apoyo de la Universidad de Cataluña y la Cátedra Unesco.

## **FONDO DE AGUA MANANTIAL DE PUBENZA**

Se trabajo en el Fortalecimiento de acciones ambientales para la regulación hídrica en fuentes de abastecimiento y receptoras en el municipio de Popayán, en el marco de Fondo de Agua "Manantial de Pubenza", a través de la ejecución del convenio 477, suscrito entre la Alcaldía de Popayán, CRC, Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P; terminó su ejecución en este período con una inversión de \$ 635.444.503 de los cuales a través la empresa de Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P, se cofinanciaron \$ 87.056.000. Se destacan dos eventos realizados para la ciudadanía de Popayán a través de los seminarios de Pago por Servicios Ambientales, realizados en coordinación con la C.R.C y el proyecto Aquarisc, logrando la conformación de la Mesa Cauca para la implementación del Pago por Servicios Ambientales PSA, estrategia que forma parte de los mecanismos financieros de aplicación para el Fondo. Referente a los procesos de gestión se formuló el proyecto "Manejo y ordenamiento predial participativa e identificación de un mecanismo de PSA y/u otros tipos de incentivo para la promoción de actividades de reconversión productiva y conservación en el complejo de páramos Guanacas - Puracé - Coconucos, subcuenca Palacé, municipio de Totoró. Donante USAID, por un valor de \$ 1.139.467.700 y una cofinanciación de AAPSA por valor de \$100.000.000 y de la Fundación Procuencia Río Las Piedras en bienes y servicios por valor de \$ 154.763.800 para un total de \$ 1.394.872.500.

## **PRODUCCION**

### **ACREDITACION DEL LABORATORIO**

Se elabora y pone en marcha un Sistema de Gestión de Laboratorio (consistente en 2 Manuales, 31 procedimientos, 76 formatos y 8 Instructivos) bajo la norma internacional ISO/IEC 17025:2017 en la que se establecen los requisitos que deben cumplir los laboratorios de ensayo y calibración para demostrar nuestra competencia técnica y la veracidad de los resultados obtenidos.



Para ello se realiza una inversión de más de \$630.000.000 Se ha mejorado la infraestructura física con el fin de garantizar las condiciones ambientales y de asepsia necesarias para conseguir realizar análisis con los más altos estándares de calidad. Se ha invertido en el mejoramiento de la tecnología de nuestros equipos de laboratorio con el fin de que nuestros instrumentos de laboratorio cuenten con tecnología sofisticada y a la vanguardia del mercado. Se ha contratado laboratorios externos acreditados de talla nacional y de trazabilidad internacional con el fin de realizar pruebas de laboratorio de nuestros ensayos para lograr demostrar la veracidad y coherencia de nuestros resultados.

## **PUESTA EN FUNCIONAMIENTO DE PLANTA EMBOTELLADORA DE AGUA**

Se realiza cambios y modernización de la red hidráulica y red eléctrica de la planta embotelladora de agua potable.

Se realiza ensamble y mantenimiento del sistema de la línea de producción para lo cual se hace necesario adquirir equipos de microfiltración y de medición de presión.

Se produce la documentación necesaria para garantizar el buen funcionamiento de la planta embotelladora, así como la limpieza y desinfección, mantenimientos preventivos y correctivos y manual de bioseguridad.

Actualmente la Planta Embotelladora se encuentra técnicamente en funcionamiento y apta para embotellar agua potable, de forma tal que se ha realizado la compra de botellas plásticas y se está realizando análisis fisicoquímicos y microbiológicos que al momento han demostrado que hay cumplimiento con la normatividad para este tipo de producto.

Es necesario realizar intervención en la infraestructura de la Planta con el fin de cumplir con toda la normatividad sanitaria, para ello, se cuenta con los planos arquitectónicos y los costos necesarios los cuales son del orden de los \$45.000.000.

Una vez se realice la intervención en la infraestructura, se podrá solicitar la visita ante el INVIMA para poder contar con el Registro Sanitario del producto y lograr iniciar la etapa de mercadeo del producto.

Contamos con un flujo de entrada de agua potable de 22.000 mL/min, una capacidad de producción bajo tapado manual de 160.000 unidades de agua embotellada de 600 mL. El estudio de costos de producción arroja que cada botella de 600 mL cuesta entre \$482 y \$534 incluido personal de producción, mantenimiento, botella plástica, tapa plástica y su debida etiqueta.



## **DISTRIBUCIÓN (ACUEDUCTO)**

Se atendieron 559 acometidas domiciliarias, 310 daños de red, 197 por reporte de baja presión del sistema. Se profundizaron o reubicaron 2110 ml de redes para facilitar la pavimentación vial en diversos sectores de la ciudad.

Con la modalidad de ejecución por cuadrilla se optimizaron o repusieron 2.309 ml entre 3" y 10".

Obras contratadas por más de 2.550 millones de pesos, Actualmente se vienen desarrollando actividades encaminadas a la actualización de información respecto de las cantidades de tubería instalada y reemplazada a lo largo de estos años.

Igualmente se adelanta la actualización de localización de válvulas en las redes del acueducto veredal, para un mejor control en el suministro de agua en estas zonas.

## **CONSTRUCCIÓN DE LA I FASE DE LA PTAR**

En desarrollo del Plan alternativo para construcción de la PTAR, se ha avanzado en el diseño y la realización de los estudios de impacto ambiental. El proyecto se encuentra radicado ante el viceministerio de Agua Potable y Saneamiento Básico para obtener viabilidad técnica y Financiera. La adquisición se Hace a través de Emcaservicios.

## **SEDE RECREATIVA EL TABLAZO**

El trabajador de la empresa visto como el capital humano necesita actividades recreativas que mejoren su calidad de vida, su entorno familiar y el ejercicio laboral, por ello se ha continuado con la inversión para avanzar en el proyecto de construcción del salón social, es así como se sigue con la construcción tiene un valor inicial de \$322'313.899 y este año se adiciono en \$100'000.000. De este contrato sobra un recurso el cual podría utilizarse para terminar el piso. A diciembre se contrató el cerramiento exterior y obras complementarias.

## **MEDICIÓN Y CONTROL DE PERDIDAS.**

Enfocados en la disminución de pérdidas no técnicas de la empresa y la prestación de un servicio de calidad.

## **Plan de verificación de medidores**

Para el año 2019 se continuó realizando la verificación de medidores, enfocados en los medidores más antiguo, la recuperación de consumos que arroja esta reposición de medidores, la recuperación de consumos se tiene en cuenta solo para los siguientes seis meses después del segundo mes de la reposición del medidor. Se relacionan los datos obtenidos de este

procedimiento. Los datos se proporcionan solo Hasta mes de septiembre, los datos de octubre aún se encuentran en proceso de verificación por tiempos que se requiere para este procedimiento.

### **Reposición de medidores por novedades comerciales**

Se realiza reposición por tres novedades reportadas por la División Comercial, Medidor no registra consumo, Medidor dañado, Sin medición. La reposición se realizó desde el mes de enero a octubre, la recuperación de consumos se tiene en cuenta solo para los siguientes seis meses después del segundo mes de la reposición del medidor. Además, es de resaltar que este procedimiento se ve también reflejado en el indicador de cobertura efectiva de micro medición obteniendo un porcentaje del 98.9% a octubre. Se relacionan los datos obtenidos de este procedimiento

### **PLANEACION CORPORATIVA**

Este proceso, transversal a todas las actividades que desarrolla la empresa se ha fortalecido con una participación activa y dinámica, encontrando mediante el análisis de información acciones que han permitido la mejora de los diferentes procesos, con excelentes resultados y lo más importante, el conocimiento institucional, el cumplimiento normativo y la planificación.

Se gestionan actividades y proyecciones en el corto y mediano plazo para que la empresa sea protagonista activo del desarrollo de la ciudad, de a los usuarios el mejor servicio, a sus trabajadores la motivación para que se conviertan en líderes comprometidos con la institución.

Apoyados en el programa COMPASS se ejecuta la fase III mediante la materialización de inversiones que se traducirán en el mejoramiento empresarial a través de la generación de valor.

Es fundamental para el relacionamiento institucional con M.V.C.T., CRA, Superintendencia de servicios públicos, Organismos de Control, Planeación Municipal, BID, ANDESCO, ACODAL, ICONTEC, etc.

### **GESTION ADMINISTRATIVA**

Podemos destacar como aspectos importantes que se presentaron durante este periodo, la Empresa obtuvo ingresos **\$ 28.799.627.462**, que, comparados con septiembre de 2018, en el cual se registraron ingresos netos por **\$ 31.164.504.411**, presentan una disminución del **7.59%**. Esta disminución es consecuencia de las nuevas tarifas y las devoluciones por aplicación de la Resolución 830, que a partir del mes de Julio se ajustó a las nuevas tarifas y desde el mes de agosto se empezó a descontar de las facturas de cada usuario, por esta razón vemos afectados los ingresos y los recaudos que disminuyeron a un 87.6%, afectando el indicador de la ejecución del presupuesto de ingresos. Al disminuir el porcentaje de recaudo en los ingresos



operacionales directos por la devolución realizada a los usuarios, se recomienda ajustar aún más los gastos de funcionamiento y replantear prioridades para no caer en un déficit presupuestal. La devolución de las tarifas, por las razones ya conocidas, según valores aproximadas suministrados por la Subgerencia de Planeación, ascendió a \$ 6.648.885.971. Esta cifra quedó distribuida en los períodos (fiscal y contable) del 2018 y 2019 por corresponder a tarifas cobradas en exceso desde el mes de julio de 2018 hasta junio de 2019, reconociéndose unos intereses. Las devoluciones correspondientes al año 2018 fueron registradas contra las RESERVAS contenidas en el patrimonio, ya que en esta cuenta se encuentran acumuladas las utilidades del año anterior, de este modo la contabilización correspondiente al año 2018 queda en el período al cual corresponde, debiéndose re-expresar los estados financieros de dicho período, hecho que nos obliga a convocar nuevamente a Asamblea General de Accionistas para su respectiva aprobación. En el tema tributario, para el año 2018, se está liquidando por parte del Asesor la corrección de la declaración de renta en la que, evidentemente, al mermar los ingresos por la corrección de las tarifas cobradas de más, se evidenciará una disminución del impuesto de renta, con un posible saldo a favor. Se aprovechará para distribuir los costos ocasionados en la ejecución de contratos en OTROS NEGOCIOS que quedaron en su totalidad en el año 2018 y se trasladarán los costos atribuibles a los valores facturados en el 2019 en el contrato con EMCASERVICIOS. Este último ajuste fue efectuado ya contablemente correspondiendo para el año 2019 la suma de \$1.012.669.699,30, la cual fue registrada también contra las reservas del año 2018 (cifra que se re-expresa también en los estados de ese año).

En cuanto a las devoluciones del año 2019, implica que la disminución de los ingresos más los intereses causados por éstas, ocasionarán una disminución acumulada considerable de la utilidad, que implicará tributariamente una disminución en el impuesto a cargo por el período fiscal.

Los índices de Rentabilidad Operativa (**2.6%**), Ebitda (**17.5%**) y Liquidez (**1.35**), a 30 de septiembre se vieron sensiblemente afectados, pero la solidez, que Ha mantenido la empresa, permite que éstos no la depriman financieramente funcionando fluidamente cumpliendo con sus obligaciones sin ningún contratiempo y después de las devoluciones se recupere con mayor fuerza cuando las tarifas se Hayan estabilizado.

El índice de endeudamiento total de la empresa se encuentra en el **0.23** a septiembre 30 de 2019. Compara las deudas, con los capitales propios, el indicador es bajo, las necesidades de la empresa en un alto porcentaje se solventan con recursos propios. Se podría pensar que se desaprovecha las posibilidades de financiamiento pero que a futuro puede utilizar en caso de



ser necesario. Con respecto a la gestión a septiembre 30 de 2019, a continuación, presento un resumen ejecutivo de los aspectos más relevantes de acuerdo a los objetivos trazados: Se realizó el Contrato de # 001-2019 con Servagro, para prestar vigilancia especializada en la Sede Administrativa y Plantas El Tablazo, Tulcán, Palace y Tanque La Paz, hasta 18 de enero de 2020. En los vehículos y maquinaria se instaló el sistema de Rastreo Satelital, con el fin de brindar mayor seguridad. Se realizó la revisión de los valores asegurados, amparos, deducibles de las pólizas existentes, se hicieron mejoras sustanciales y se contrató con La Previsora SA las pólizas que amparen al personal, los bienes muebles, inmuebles y demás activos e intereses patrimoniales de los cuales es legalmente responsable la Sociedad, mediante el contrato de seguros No 013-2019, vigente Hasta el 8 de febrero de 2020. Se revisó contrato con la Academia de fútbol del América de Cali, detectando incumplimiento en el mantenimiento de las canchas, se solicita terminar el contrato y se suspende el uso de la cancha sintética Hasta nueva orden. Se estructuró el contrato de Asesoría Tributaria, enfocado más a un gerenciamiento tributario, donde se solicitó:

- Evaluación y diagnóstico de las áreas sensibles de riesgos impositivos
- Razonabilidad en la determinación de las provisiones de impuestos
- Aplicación de herramientas tributarias, oportunas, eficientes y óptimas.

Se capacita en la elaboración, presentación y revisión del Plan Anual de Adquisiciones.

Se realizó la revisión y actualización de los formatos A22 y A23 para el manejo de los elementos devolutivos y se Hace la recolección física de los elementos a cargo de cada uno de los trabajadores de la Sociedad. Se estableció una metodología para el manejo, atendiendo lo dispuesto en el decreto 1525 de 2008, donde se faculta a las entidades descentralizadas del orden territorial con participación pública superior al cincuenta por ciento, para que en el manejo o colocación de sus excedentes de liquidez acudan ante las sociedades fiduciarias, se viene adelantando reunión con los bancos locales para analizar y se escoger la mejor opción tanto por rentabilidad como de seguridad. Frente al trabajo iniciado este año para la liquidación de los convenios interadministrativos se determina que la Empresa no podrá seguir con el manejo de las reciprocidades bancarias que exige el Banco Caja Social, por el convenio de recaudo, razón por la cual se estructura una propuesta, que permita con la rentabilidad de los recursos colocados en CDT o en la fiducia contratar el personal de caja por prestación de servicios, logrando una mejor atención a nuestros usuarios. Teniendo en cuenta que el gobierno nacional prorrogó hasta el mes de diciembre, el pago del impuesto de renta, este recurso se invirtió en un CDT por valor de 400.000.000, a seis meses con el fin de generar excedentes. Después de un estudio minucioso frente a las propuestas de los bancos locales para solicitar crédito se decidió

endeudamiento con el Banco de Bogotá por valor de \$7.940.141.397 con una tasa de IBR + 3.4%, con destino a Reposición de redes de Acueducto y Alcantarillado del Municipio, en un plazo de 84 meses.

En aras de efectuar un control adecuado del gasto, se realizó un seguimiento al manejo que se está dando a las horas extras y su incidencia en las prestaciones sociales. Se presentó el informe a todos los vinculados y se encuentra en estructuración una propuesta que permita tomar decisiones que logren realizar un ahorro importante en beneficio de la Sociedad. Mediante la modalidad de outsourcing, se suministraron 4 equipos de fotocopiadoras e impresoras para las diferentes áreas. Los costos por fotocopias bajan de 90 pesos a 38 pesos en fotocopias a blanco y negro y en las de color de 950 pesos a 350 pesos. Igualmente, la reducción de costos en suministros como tóner y repuestos. El contrato se realiza a 5 meses los cuales permitirán evaluar el proyecto y determinar su utilidad. Se renovó convenio con protegemos para todos los trabajadores, se socializó los beneficios, adicionalmente se solicitó señalética para el nuevo servicio de ambulancia en el evento que se requiera. En cumplimiento de las funciones inherente a la División Talento Humano en su Plan de Trabajo del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo 2019 de la empresa, tales como como medidas de prevención y control del riesgo biomecánico y atendiendo las diferentes solicitudes elevadas por los trabajadores, relacionadas con el estado en que se encuentran algunos puestos de trabajo que en su gran mayoría fueron adquiridas Hace diez años cumpliendo su vida útil y no presentan un buen funcionamiento en sus componentes ergonómicos. La Sociedad para mejorar el ambiente y el clima laboral de los trabajadores, adquirió; 10 sillas, que cumplen con las reglas básicas de ergonomía, como son soporte lumbar, acolchado, movilidad, profundidad y altura, con el fin de propiciar y facilitar el correcto desarrollo de las labores de los funcionarios de la Entidad, en condiciones de comodidad, ergonomía y bienestar, contribuyendo así, en la disminución de riesgos y aparición de enfermedades Osteomusculares, adicionalmente se invirtió en: • 11 reposapiés, 9 elevadores de pantalla, 14 reposa muñecas, 14 Pad mouse, 1 mueble archivador, 1 estante, 2 escritorios, 1 Archivador Rodante para conservación de las hojas de vida de los Trabajadores de conformidad a la normatividad. Para mejorar la comunicación con nuestros usuarios se realizó la actualización de la base de datos de los usuarios de la Empresa mediante un contrato con la Empresa IMPRESOFT LTDA, quien trabaja con una licencia de CIFIN y el IGAC, alcanzando una efectividad inmediata del 60% de los datos. Permitiendo transmitir por medio de mensajes de texto y audios informativos comunicados sobre suspensiones, daños, inicio de obras, estado de la facturación, cortes, etc. Se realizan las reparaciones del equipo de succión que venía fuera de servicio, después de varias



reuniones con el fabricante y distribuidor del equipo. De igual manera se solicitó la reinducción en la operación del equipo con el fin de evitar averías por desconocimiento. Entró en operación el día 11 de octubre de 2019. Se adecuo la recepción de la empresa en la búsqueda de controlar el ingreso de usuarios y visitantes a la Sede Administrativa. Adicionalmente se atienden las líneas telefónicas dispuestas para tal fin. Se encuentra en diseño la nueva estructura de la Oficina de Cartera, para prestar un óptimo servicio al usuario. Será reubicada en donde se encuentra funcionando el Fondo de Empleados, a quien se le solicito la entrega del espacio. También se tramita el diseño de una dotación especial para las áreas de Atención al Usuario y Cartera. A principios de año, con el apoyo de la Sección de Archivo, se depuró el archivo físico de libros de contabilidad que poseía la empresa desde el año 1956 y hasta 1998. Se guardaron solo libros y documentos relevantes, que pueden servir para futuras consultas, quedando ahora bajo la responsabilidad de la Sección de Archivo. Los libros existentes desde el año 1998, hasta la fecha serán sometidos al mismo proceso, siguiendo las normas de retención de documentos vigentes. Los compromisos con la deuda que la empresa tiene con la banca comercial fueron cancelados con la debida oportunidad y todas las demás obligaciones con terceros fueron cubiertas según los acuerdos hechos con cada uno de ellos. Se aprueba y está en ejecución la Migración del Sistema de Información de Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P a ambiente WEB (SINAP WEB) en sus diferentes módulos de facturación, matriculas, medidores, daños, AIS, Archivo y Talento Humano (STH), teniendo en cuenta que el SINAP está desarrollado en Developer 6i, herramienta que ya fue retirada del mercado, dando paso a su sucesor el Oracle Developer 12c, que brinda mayores capacidades y mejoras sustanciales a nivel de presentación y rendimiento. Se adquiere un nuevo Servidor del Sistema de Información y será virtualizado. Esta es una tecnología basada en un software que hace posible la ejecución de varios sistemas operativos dentro de un servidor físico como este lo que permite el ahorro en adquisición de nuevos equipos. Se realizó la adquisición de 15 nuevos equipos de cómputo para renovar y fortalecer las Áreas administrativas y técnicas de la Empresa. Se adquieren 6 licencias de Autocad LT para el área técnica.

La sociedad cumple con las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor.

Con motivo de la implementación del software financiero ERP UNIT4-BUSINESS, que entró en funcionamiento a partir del mes junio de 2017, con retroactividad al 1º de enero del mismo año, fueron muchos los cambios introducidos a los procedimientos acostumbrados con el anterior software y su adaptación requirió cambios importantes.



Teniendo en cuenta que el programa adquirido debería ser actualizado a la nueva normatividad de presupuesto y que el módulo de impuestos estuviera integrado directamente en el software, se firmó un nuevo contrato con un partner diferente (GCON4), de la empresa UNIT4, que maneja estas condiciones, contrato que se encuentra en su primera etapa de ejecución. En el parque Industrial se tiene una propiedad de unos lotes, se evidencio que hay una señora que está utilizando el espacio sin autorización, se pidió a la administración que no la dejara ingresar y solicitara desalojara el espacio. La señora interpuso una acción de tutela la cual fue fallada a favor nuestro, la señora sigue en el sitio, se ofició nuevamente a la administradora proceda a liberar ese espacio. Se prepara el proyecto para en el menor tiempo posible Hacer el cerramiento y evitar acciones de invasores. Está pendiente proyecto para construcción habitación para Bocatomero de Palacé. Se ha participado activamente en la capacitación de Participación en Fase 2 de COMPASS, que fue dictada por la firma CDM SMITH, en el asesoramiento de plan de inversiones. En la parte financiera se han realizado cambios encaminados en la búsqueda de una mejora continua, en la información entregada a los diferentes interesados: En los Estados Financieros a 31 de diciembre de 2018, se ampliaron más las notas por solicitud de la Junta Directiva. Se adelantaron trabajos que permitieron una conciliación entre los datos de almacén y contabilidad. En la actualidad se trabaja en las conciliaciones bancarias entre las áreas de tesorería y contabilidad. Para el siguiente año se trabaja en la adquisición de una licencia que permita la extracción nativa de informes y certificados tributarios desde el mismo ERP, lo cual requiere de una re implementación del Software y la ejecución es de 8 meses aproximadamente. Se gestionó cobro a Emcaservicios por saldo pendiente de cobro convenio de Guapi por valor de Mil ciento cuarenta y tres millones dieciséis mil doscientos cincuenta pesos (\$ 1.143.016.256), Los cuales ingresaron en el mes de septiembre de 2019. Se encuentra en estudio la implementación de un tipo de factura que nos permita elaborar los duplicados a un menor costo y salir adelante con el tema de la facturación electrónica exigida por la DIAN.

## **CONTABILIDAD**

La Sección de Contabilidad recibe permanentemente información de todas las dependencias de la empresa, reflejando en los estados financieros el resultado de toda la actividad financiera de la misma y con la aplicación del Marco Normativo de la Contaduría General de la Nación. De este modo, se han causado todas las transacciones reportadas, generándose todos los reportes requeridos por la administración, los entes de control y demás terceros. Se ha cumplido con todas las obligaciones tributarias (con la orientación de la Asesoría correspondiente) y con todos los reportes exigidos

por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y la Contaduría General de la Nación. Al cierre del mes de julio, la empresa arrojó una utilidad \$3.086 millones, después de impuestos, y poseía unos activos que ascendían a la suma de \$244.402 millones. Estos resultados tendrán un cambio drástico con la aplicación de los ajustes tarifarios impuestos por la Comisión de Regulación de Agua Potable en los consumos aplicados a los usuarios y que son motivo de devolución a partir del mes de septiembre. A principios de año, con el apoyo de la Sección de Archivo, se depuró el archivo físico de libros de contabilidad que poseía la empresa desde el año 1956 y hasta 1998. Se guardaron solo libros y documentos relevantes, que pueden servir para futuras consultas, quedando ahora bajo la responsabilidad de la Sección de Archivo. Los libros existentes desde el año 1998, hasta la fecha serán sometidos al mismo proceso, siguiendo las normas de retención de documentos vigentes. Los compromisos con la deuda que la empresa tiene con la banca comercial fueron cancelados con la debida oportunidad y todas las demás obligaciones con terceros fueron cubiertas según los acuerdos hechos con cada uno de ellos.

## **DIVISION COMERCIAL**

En agosto se tiene 90.544 suscriptores de acueducto frente a 88.720, lo que da un crecimiento acumulado del 2.05% inferior al esperado de 2.5% ,se tiene 81.343 suscriptores de alcantarillado frente a 79.712, lo que da un crecimiento acumulado del 2.05% inferior al esperado de 2.5%,En relación con el consumo, se tiene: Un consumo de acueducto promedio hasta agosto de 2019 de 1.257.845 m<sup>3</sup>/mes, frente a 1.193.651 m<sup>3</sup>/mes del año anterior, lo que representa un incremento de promedio de 5.4%, esto se debe principalmente a la reposición de medidores, a la estrategia para detección de fraudes y al mejoramiento del proceso de lectura mediante la disminución de errores. Un consumo de alcantarillado promedio Hasta agosto de 2019 de 1.053.138 m<sup>3</sup>/mes, frente a 999.961 m<sup>3</sup>/mes del año anterior, lo que representa un incremento de promedio de 5.3%, esto se debe principalmente al mejoramiento del consumo de acueducto.

## **PROCESO FACTURACION Y COBRANZAS**

**Se continúa ofreciendo** a nuestros usuarios morosos planes integrales de recuperación de cartera, encaminados a ofrecer soluciones viables mediante estudio para cada tipo de deuda. Estas alternativas incluyen soluciones de pago de contado, con descuentos de Hasta el 100% de los recargos o intereses por mora, conceptos de suspensión y reinstalación, acuerdos de pago y financiaciones a mediano y largo plazo de acuerdo al

monto de la deuda, al uso y las condiciones socio-económicas de cada usuario. (Visto bueno del responsable del Proceso). Para el mejoramiento de los resultados en la recuperación de cartera se continúa realizando cambios del aplicativo SINAP en cuanto a reportes, informes, recaudo en tiempo real, información confiable y efectiva para toma de decisiones con el apoyo permanente de la división sistemas.

- Se cuenta con el apoyo de la oficina de calidad, para el seguimiento, cambios y mejoramiento permanente de las actividades propias del proceso de facturación y cobranzas. Contamos con el apoyo de una abogada a cargo del área jurídica y cartera para el seguimiento a los cobros ejecutivos con deudas mayores a 12 meses y montos superiores a 1.000.000 de pesos. En las estadísticas que se envía mes a mes se puede apreciar que los ingresos van en aumento, tenemos un promedio en los primeros diez meses del año de \$3.642 millones mensual, recaudo total acumulado a octubre \$32.838 millones libres de la Empresa Servi-aseo. Predios facturados a octubre de 2.019 – 92.504, nos pagan un promedio de 77.004 usuarios mensual equivalente al 83.2%.

- Gestión de la abogada, 57 procesos que se encuentran en trámite pre procesal y procesal por un monto de \$250.178.747 millones, 1 en curso para remate del bien inmueble, 3 para diligencia de secuestre.

- la cartera total 4.243 millones a octubre de 2.019, se Ha recuperado un promedio de \$501 millones mensuales, equivalente a un 11.8%, total recuperado en lo transcurrido del año 2.019, \$ 5.018 millones, Hacemos referencia a la cartera morosa en todas sus edades, se suspende a partir de una factura vencida, artículo 140 ley 142 de 1.994; igualmente se resta del total de la cartera ordinaria un promedio de \$1.877 millones mensuales, valor acumulado por concepto de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo de los grandes consumidores ( 4 matriculas ) 11115, 42905,115493 y 90226, Municipio, Cárcel san Isidro y Subsidios de los estratos 1,2 y 3. Gestión de la Subgerencia Administrativa. • La Matricula 11115 Hace referencia a Servicios Generales del Municipio, donde se cobran los 20.000 metros cúbicos que consumen los 42 asentamientos que existen en toda la ciudad; sin embargo, en nuestro concepto se deberían cobrar mínimo 50.000 M3, teniendo en cuenta que el promedio real que consumen estos asentamientos se acerca a los 80.000 M3 mensuales. De la cartera morosa mayor a 6 meses y declarada como de difícil cobro, hemos recuperado un promedio mensual de 49 millones, resultado de los pagos de contado y usuarios financiados, valor total recuperado en el presente año \$495 millones, seguimiento en cabeza de la Abogada con una cuadrilla de operativos permanente. Se ha disminuido el número de suspensiones, cerramos a octubre de 2.019 con un



promedio mensual de 7.650, se han visitado en el transcurso de este año 80.875 predios, reduciendo las Causales de no suspensión por Acceso restringido, Usuario que no permite suspensión y Medidor con llave. Se continúa visitando Predios con Causales de no Suspensión, acceso restringido, medidor con llave o anclado, Usuario que no permite la suspensión, lo anterior mediante cartas persuasivas, dando a conocer al usuario artículos de ley que es obligación de este el libre acceso y manipulación del medidor cuando existan causales. Depuramos con el visto bueno del Comité Comercial, 248 predios con novedad (lote, abandonado, demolidos y en ruina) por un valor de \$281.277.630 millones reposa evidencia fotográfica, acta de comité y visita técnica. Continuamos permanentemente retroalimentando estas causales y novedades. Se observó disminuida la cartera como resultado de este procedimiento. De la cartera total 4.243 millones a octubre de 2.019, se ha recuperado un promedio de \$501 millones mensuales, equivalente a un 11.8%, Valor Total recuperado en lo transcurrido del año 2.019, \$ 5.018 millones, resultado del compromiso de cada uno de los actores del proceso, personal administrativo – operativo, seguimiento permanente que Hacemos a todos nuestros morosos en todas sus edades, se suspende a partir de una factura vencida, artículo 140 y 141 Ley 142 de 1.994. *Contamos con 14 inspectores de campo, se hace adicional dos repasos mensuales a todos los morosos con rango entre 1 y 6 meses, entrega de prejúdicos, prejuidicos financiados y causales de no corte (usuario no permite suspender y acceso restringido). 1.325 oficios promedio. Se visita mes a mes un promedio de 8.235 predios en mora.*

## **ATENCIÓN INTEGRAL AL USUARIO**

La División Atención Integral al Usuario, presenta el informe consolidado de PQR's durante el periodo comprendido entre el 01 de Enero y el 31 de octubre de 2019 recibidas y atendidas, con el fin de analizar y establecer la oportunidad de respuesta buscando cumplir los términos de Ley y generando recomendaciones para fortalecer los procesos internos.

## **TOTAL DE REQUERIMIENTOS**

De los 12.426 requerimientos que se radicaron en los diferentes canales de atención, los cuales se generan por las siguientes tipologías:

## **GESTION DEL TALENTO HUMANO**

Dentro del proceso de Gestión del Talento Humano se fortalecen actividades relacionadas con el Bienestar del Trabajador, seguridad y salud en el trabajo,

capacitación y todo lo relacionado con planes y programas del proceso GTH, se cumple con lo estipulado en las convenciones colectivas de trabajo vigentes de los sindicatos (Sintraaac y Sintraemsdes)

Se cuenta en la actualidad con una planta provista de 193 trabajadores distribuidos en 66 cargos.

La calidad de los servicios implica que las actividades, las funciones, los procedimientos y la estructura organizacional sean acordes y/o respondan a las necesidades actuales de los procesos, es por esta razón que en la actualidad se encuentra en Revisión y actualización el Manual de funciones y cargos por competencia

En los programas del Proceso de Gestión del Talento Humano se tiene:

## **1. PLAN DE BIENESTAR E INCENTIVOS LABORALES**

El objetivo principal del Plan de Bienestar e Incentivos Laborales es propender por el bienestar integral de los colaboradores y brindar un apoyo en diferentes aspectos de la cotidianidad tanto personales como laborales, partiendo de la premisa que sustenta que el hombre es un ser biopsicosocial integrado por todas las esferas de la vida. Para ello se trabaja en:

1.1 Bienestar e Incentivos Laborales, 1.2 Plan de Cultura Organizacional, 1.3 Fortalecimiento del Marco Directivo, 1.4 Programa de Atención Psicológica Laboral, 1.5 Programa de pre pensionado y pensionado, 1.6 Programa de Equilibrio Laboral - Sistema de Vigilancia Epidemiológica (SVE).

## **2. PLAN ANUAL DE CAPACITACION Y COMPETENCIAS LABORALES**

Dentro del proceso de Gestión del Talento Humano se han desarrollado actividades encaminadas al fortalecimiento de la competencia y el desempeño, procurando siempre la actualización del personal de acuerdo a sus funciones y a los perfiles de cargo:

Se certificaron 14 trabajadores del área de Atención al Usuario en la norma de competencia laboral "Ofrecer atención al cliente de acuerdo con la normatividad y políticas de la entidad" código 280201082. Se radicaron tres solicitudes al Organismo certificador SENA con el fin de adelantar el proceso de evaluación y certificación dirigido a personal del área comercial, alcantarillado y producción. A la fecha se han realizado más de 23 actividades de formación, entre, capacitaciones, seminarios, congresos, talleres, etc.



### 3. SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO AÑO 2019

El Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo está enfocado en dar a conocer las no conformidades y las oportunidades de mejora evidenciadas en la evaluación e implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE POPAYAN S.A. E.S.P., con el fin de planificar, permitiendo establecer prioridades para el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión, de acuerdo a la normatividad vigente Decreto 1072 de 2015, Resolución 0312 de 2019. Se pretende identificar el porcentaje de cumplimiento de los estándares mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (Resolución 0312 de 2019), así como también proponer acciones para el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

CAPACITACIÓN: De 36 capacitaciones planeadas en SSST se Ha ejecutado el 82.8% SEGURIDAD INDUSTRIAL (Subsistema de Seguridad),MEDICINA PREVENTIVA Y DEL TRABAJO (Subsistema de Salud),,COPASST, BRIGADA DA DE EMERGENCIAS, TRABAJO COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL,PLAN DE PREVENCIÓN, PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS, SISTEMA DE VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA - RIESGO PSICOSOCIAL,El Sistema de Vigilancia Epidemiológica es una herramienta que permite la identificación, intervención y seguimiento a los factores psicosociales y las enfermedades relacionadas con los mismos, la Empresa Acueducto y Alcantarillado de Popayán SA ESP realizó un diagnóstico de riesgo Psicosocial aplicando la Batería creada por el Ministerio de la Protección Social y la Universidad Javeriana en donde se pudieron obtener resultados que evidencian niveles Altos y Muy Altos en las diferentes dimensiones evaluadas.

#### **GESTIÓN INFORMÁTICA**

#### **MANUAL DE IDENTIDAD CORPORATIVA**

La empresa necesitaba disponer del manual de imagen corporativa para dar uniformidad y correcto uso de la representación gráfica, institucional, determinando claramente tamaños, colores, tipo de letra, usos y exigencias, para ello se Ha realizado lo siguiente:

Se realiza la guía visual sobre la composición y correcto uso de la marca y sus elementos gráficos complementarios, buscando mantener coherencia visual en todos los aplicativos gráficos que se realicen como la composición del logotipo, paleta cromática, tipografías, versiones del logotipo, usos correctos, usos indebidos, línea gráfica, aplicaciones papelería básica, Hoja membrete, tarjetas de presentación y plantillas de presentación PPT.



## **ACTUALIZACION Y REDISEÑO SITIO WEB [www.acueductopopayan.com.co](http://www.acueductopopayan.com.co)**

Se realiza la contratación para el rediseño del sitio web actual de la empresa teniendo en cuenta que es nuestra tarjeta de presentación en internet. El nuevo diseño pretende brindar un atractivo para nuestros usuarios, así como el profesionalismo, seriedad y calidad que caracteriza al Acueducto.

Con la actualización y rediseño del sitio web mejora la navegabilidad permitiendo las visitas desde dispositivos móviles (smartphones). [https://aapsa.com.co/Pagina\\_Inicial\(index\)](https://aapsa.com.co/Pagina_Inicial(index)) Sitio Web [https://aapsa.com.co/La Página Principal\(index\)](https://aapsa.com.co/La_Página_Principal(index)) muestra información de interés general para los usuarios sobre la realidad de la empresa de una forma amigable y concreta. Igualmente permite navegar por todo el contenido sin tener que dar vueltas tratando de encontrar lo que se está buscando.

El duplicado de la factura en el sitio web es un servicio que se viene prestando a nuestros usuarios desde hace varios años y que actualmente es visitado masivamente desde diferentes lugares del país y el exterior brindando una consulta real y efectiva de la factura y permitiéndoles imprimir para poder pagarlos en los diferentes puntos habilitados para tal fin. el diseño por medio de tarjetas le facilita al usuario la lectura y comprensión de lo que se está buscando ya que por su forma de organización es visualmente más llamativo y fácil de comprender.

## **MIGRACION SISTEMA DE INFORMACION (SINAP)**

Migración del Sistema de Información del Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P. a ambiente Web (SINAP WEB) en sus diferentes módulos. Facturación, Matriculas, Medidores, Daños, AIS, Archivo, y Talento Humano (STH).

El proyecto está planteado etapas y fases dado que el tamaño del sistema de información es muy grande para cubrirlo en una sola etapa. La primera etapa cubre el módulo de Facturación y se realizara en 9 meses que iniciaron en el mes de junio de 2019.

Esta migración es una necesidad para la empresa dados los avances tecnológicos que se han vivido en los últimos años respecto a las actualizaciones y nuevas versiones del Oracle. El SINAP está desarrollado en Developer 6i. Una herramienta de desarrollo que actualmente fue retirada del mercado, dando paso a su sucesor el Oracle Developer 12c, que brinda mayores capacidades y mejoras sustanciales a nivel de presentación y rendimiento. Se realizará la migración del Sistema Integrado de Información del Acueducto de Popayán por sus siglas SINAP, ejecutando una compilación estándar de las formas (forms) y reportes (reports) actuales para posteriormente realizar los cambios de funcionalidades requeridos por el cambio de versión.



Oracle Developer 12c funciona utilizando Web Logic server basic (incluye la licencia de Forms and Reports), que permite ejecutar las aplicaciones en entorno Web de manera segura, conservando la mayoría de funcionalidades originales de Developer 6i y agregando muchas más.

Las ventajas de este cambio se centran en menores tiempos de desarrollo para la creación de nuevas aplicaciones, migración soportada por Oracle Corporation, al ser entorno web que será visualizada por un navegador (browser) desde cualquiera de nuestras plantas.

### **COMPRA DE EQUIPOS TIPO SERVIDOR**

Se realiza la compra de un nuevo servidor web que nos permitirá ejecutar la actualización del sitio web y de los diferentes servicios que se prestan en el cómo el correo electrónico.

El servidor web actual se quedó corto de espacio por el incremento de las bandejas de entrada de los usuarios de correo y por el tamaño de los archivos que maneja el sitio web que por los cambios constantes en la tecnología aumenta el consumo de medios digitales como videos, audios, imágenes entre otros formatos.

El nuevo servidor del Sistema de Información será virtualizado. Esta es una tecnología basada en un software que hace posible la ejecución de varios sistemas operativos dentro de un servidor físico como este lo que permite el ahorro en adquisición de nuevos equipos.

### **COMPRA DE EQUIPOS DE CÓMPUTO**

Se adquieren 15 equipos de cómputo para fortalecer las áreas Administrativas y Técnicas de la empresa. Ubicados en la Subgerencia Administrativa, Sección Presupuesto y Costos, Sección Tesorería, Asesoría Jurídica, Subgerencia Técnica, Acueducto, Alcantarillado, y laboratorios de la División Producción.

Estos equipos entrar a reemplazar equipos que por sus características de hardware en cuanto a tiempo de vida útil y soporte de sistema operativo no podían prestar un buen funcionamiento a sus usuarios.

### **COMPRA DE LICENCIAS AUTOCAD**

La empresa cuenta en el momento con una licencia de AutoCAD 2000, una licencia AutoCAD LT 2011, utilizadas por la Subgerencia Técnica Operativa en un solo equipo de la Dibujante. Para la visualización por parte del personal de apoyo de la subgerencia se utilizaba una herramienta gratuita, pero era necesario para la presentación de proyectos y el manejo técnico y operativo contar con herramientas adecuadas para el fortalecimiento del proceso, por lo tanto, se adquieren 6 Licencias de AutoCAD LT por un año ya que esta es la modalidad actual de licenciamiento por servicio y renovable

con derecho a nuevas versiones y actualizaciones dentro del tiempo de vigencia. Las licencias se instalan 4 en la Subgerencia Técnica y las otras 2 para las Divisiones de Acueducto y Alcantarillado.

### **OUTSOURCING FOTOCOPIAS E IMPRESIÓN**

Mediante la modalidad de outsourcing directamente en la empresa se suministraron 4 equipos de fotocopiadoras e impresoras para las diferentes áreas en los que se bajan los costos por fotocopias de 90 pesos a 38 pesos en fotocopias a blanco y negro y en las de color de 950 pesos a 350 pesos. Igualmente, la reducción de costos en suministros como tóner y repuestos. El contrato se realiza a 5 meses los cuales permitirán evaluar el proyecto y determinar su utilidad

### **GESTION DOCUMENTAL**

Durante el año 2019, desde la Secretaría General en coordinación con la Oficina de Archivo se desarrolla en la Planta Tulcán, la organización de fondos documentales pertenecientes al Archivo Central y archivo de Contabilidad, logrando un avance del 70% aproximadamente.

Actualmente se adelanta el proceso de elaboración de índices de las carpetas de Contratos y Órdenes de Trabajo correspondiente a los años 1985 a 2018. A esta serie documental se le efectuó previamente labores de organización, limpieza y expurgo.

En lo relacionado con las labores de elaboración e implementación de los Instrumentos Archivísticos, ordenados en la ley 594 de 2000 y el Decreto 1080 de 2015, estos se encuentran en el siguiente estado:

**TABLAS DE RETENCION DOCUMENTAL - TRD:** Por solicitud del Consejo Departamental de Archivo, se efectúan correcciones al documento de TRD presentado en el mes de enero de 2019, las cuales fueron atendidas y presentadas nuevamente, por lo que el proceso continúa en trámite.

**PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL - PGD:** Se elaboró el documento PGD, el cual fue aprobado por el Comité Interno de Archivo. Documento este publicado en la página web de la Empresa. Pendiente elaboración de los documentos del Programa y posterior implementación.

**PLAN INSTITUCIONAL DE ARCHIVO – PINAR:** Se elaboró el documento PINAR y en el momento está en proceso de revisión para presentarlo al Comité Interno de Archivo y posteriormente a la Gerencia para la asignación de recursos.



**POLÍTICAS DE GESTIÓN DOCUMENTAL:** Documento elaborado y en el momento está en proceso de revisión para presentarlo al Comité Interno de Archivo y su posterior implementación, de igual manera y como funciones rutinarias de la Oficina de Archivo se Han recibido y tramitado 8.939 documentos, la Empresa ha enviado 7990 oficios y se mantiene debidamente organizada y foliada la contratación de 2019 que asciende a la fecha a 376 contratos.

### **SITUACIÓN JURIDICA**

La Sociedad no ha sido objeto de medidas preventivas ni multas por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios conforme las facultades estipuladas en la Ley 142 de 1994.

De los procesos judiciales que a 2019 cursan contra la Empresa, según el análisis de probabilidad, no ponen en riesgo la viabilidad financiera, patrimonial y empresarial de la Sociedad. Sobre los mismos de acuerdo a las normas NIFF se Ha evaluado los factores para calificar y determinar la respectiva provisión.

La Empresa no Ha tenido sanción alguna por parte del Ministerio de Trabajo por investigaciones administrativas.

### **CONTROL DE GESTION**

Se desarrolló una actividad independiente y objetiva de aseguramiento, evaluación, asesoramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización a través de la auditoría interna. Formamos parte del equipo asesor y directivo que aporta a AAPSA ESP a cumplir sus objetivos institucionales con un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la efectividad de los procesos, de gestión y administración de riesgos, control y gobierno; adoptamos instrumentos de auditoria como código de Ética, la guía de auditoria y el Estatuto de Auditoría, buscando aplicar mejores prácticas de control para el ejercicio de las actividades propias del Proceso y ejecutadas por la División de Control Interno, las cuales se encuentran Regladas jurídicamente en la Ley 87 de 1993, la ley 1474 de 2011, la Ley 142 de 1994 Título IV Otras Disposiciones, Capítulo I Del Control de Gestión y Resultados Artículos 45,46,47,48,49 y 50 expedida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios de Colombia; y el Decreto 648 de 2017.

Nuestro trabajo se fundamenta en el Programa de auditoría interna formulado y alineado al plan de acción del proceso control de gestión, plan de gestión y resultado, los memorandos de encargo, Cronograma Interno de trabajo, se desarrollaron 112 actividades de 96 programadas, las 16 adicionales corresponden a requerimientos directos, 16 se ejecutaron por fuera de la fecha con un nivel de cumplimiento de más del 90%, control

posterior a los reportes de Talento Humano, 90 actividades documentadas en control de nóminas y pagos de personal, se realizaron 48 actividades de control documentadas y soportadas a Contratos, Ordenes de Servicio, Convenios vigencias 2018 y 2019, depuración de Cartera, acompañamiento a visitas de casos críticos de desobediencia civil, 15 Visitas a Plantas de Tratamiento, de igual manera 19 verificaciones, 20 Actas de Visita a Procesos, frentes de trabajo, se proyectaron 18 auditorías exprés, 46 Memorandos, de Auditoría, 4 Circulares, 16 Memorandos de Encargo, 2 seguimientos a Planes de Acción, 6 seguimientos a control de legalidad y 6 visitas de inspección. Continuamos con los ajustes y actualización de los Autodiagnósticos y formulación y ajustes a las políticas, manual operativo V2, criterios diferenciales y glosario de términos, mediante resoluciones 046 y 050 de febrero de 2019 se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, y se crea el comité institucional de gestión y desarrollo en concordancia con el Decreto 1499 de 2017, Decreto 612 de 2018, Esta metodología se adopta para que AAPSA ESP funcione de manera eficiente y transparente, y que se refleje en la gestión del día a día que debe atender a las Políticas de Gestión y Desempeño ajustadas a la ley 87 del 1993 y al COSO que recoge al MECI que se fundamenta en cinco componentes, a saber: (i) ambiente de control, (ii) administración del riesgo, (iii) actividades de control, (iv) información y comunicación y (v) actividades de monitoreo. Esta estructura está acompañada de un esquema de asignación de responsabilidades y roles para la gestión del riesgo y el control, no siendo ésta una tarea exclusiva de las oficinas de control interno: (i) Línea estratégica, conformada por la alta dirección y el equipo directivo; (ii) Primera Línea, conformada por los gerentes públicos y los líderes de proceso; (iii) Segunda Línea, conformada por trabajadores responsables de monitoreo y evaluación de controles y gestión del riesgo (jefes de planeación, supervisores e interventores de contratos o proyectos, comités de riesgos donde existan, comité de contratación, entre otros); y (iv) Tercera Línea, conformada por la División de control interno.

La evaluación a través del Furag de MIPG y al estado del sistema de control interno se reportó a finales del Mes de febrero 2019, el cual sustituye el informe ejecutivo anual de control interno del periodo 2018 resultados oficiales se encuentran disponibles en la página oficial del DAFF Eva Certificaciones al Sistema Gestión de la Calidad, Normas NTC-ISO 9001:2015, Producción y distribución de agua potable de las plantas de tratamiento de Palace, Tulcán y Tablazo. Recolección y transporte de aguas residuales; IQNET-ISO 9001:2015, vigencia al 21 de Julio de 2020 convirtiéndonos en una empresa eficiente con altos estándares de calidad; La Norma técnica de conlleva a una actualización del SGC y hace especial énfasis en los Riesgos Versión “VII” desarrollado a partir de la norma técnica de calidad NTC

31.000, 2009 y su actualización coloca en contexto a los riesgos como un parámetro a evaluar en los procesos de auditoría, al finalizar el periodo se revisaron los Riesgos de 19 Procesos, se deben actualizar, formular las acciones de mejora y verificar la efectividad de los controles establecidos, se conservan definidos Riesgos Anticorrupción y se formuló el Plan de Acción del año 2019. Rendición de Cuentas y las evaluaciones al Plan de Gestión y Resultado PGR (Planes de Acción), tres Informes pormenorizados cuatrimestrales del estado de Control Interno, según requerimientos de la Ley 1474 del 2011, debidamente publicados y los informes anuales la calificación del índice de madurez MECI para el año 2018 % con un nivel satisfactorio y el Sistema de Control Interno contable obtuvo una calificación 4,8 con una calificación cualitativa eficiente. Mediante estos instrumentos de control y seguimiento, nos proporciona estructura básica, para evaluar la estrategia, la Gestión, los Resultados y los propios mecanismos de evaluación del Proceso Administrativo de la Empresa Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. – E.S.P. El Comité Coordinador de Control Interno, sesionaron en 2 oportunidades, para realizar actividades de control y Seguimiento en conjunto, aportando al desarrollo de ajustes en los requerimientos de Auditoría, comprometiéndose a la Representante Legal y de la Dirección con el Proceso de Control de Gestión, para dar garantía al cumplimiento de Programa de Auditoría y Plan de Acción.

Optimización en las adquisiciones y compras, reparaciones y mantenimiento locativas Sedes y Plantas de Tratamiento, realiza control permanente al cumplimiento de los Planes de Acción del Área, desarrolló el proceso de Calificación de Riesgos, emitida por BRC Investor Services S.A., obteniendo en forma Semestral la Calificación "A-"; racionalización de trámites y procedimientos administrativos, contribuyendo en la construcción de una Empresa más eficiente, y transparente.

El Sistema de Control Interno, genera seguridad razonable de efectividad, y riesgo bajo de corrupción, se encuentra certificado, cuenta con toda la documentación, apropiación, competencia, mejora y apoyo que requiere. Nos preparamos para llevar a cabo el proceso de empalme y la rendición de informes periódicos anuales (Ejecutivo Anual de Control Interno, Control Interno Contable, Sistema de Información de Auditoría SIA, software licenciado Derechos de Autor).

### **3.2 ADMINISTRACION DEL RIESGO**

Los riesgos en AAPSA ESP se han venido trabajando para que el tema sea gestionado de manera continua, al interior de todos los procesos y dentro del que hacer institucional de manera cotidiana. Esto, en parte se puede observar en los instrumentos que para este tema se han configurado dentro

de la estructura que soporta la gestión, en este caso, políticas de operación, procesos y procedimientos, y mapa de riesgos.

Entre otras actividades, en el presente seguimiento se observa ejecución en: Actualización de la política de riesgos; revisión de los riesgos de los procesos en ejercicios participativos con el liderazgo de Subgerencia de Planeación y Estudios– en el caso específico del Proceso de Evaluación Independiente, los riesgos fueron revisados en el mes de junio.

La política de riesgos fue socializada al Equipo Directivo en el mes de marzo de 2018 a través de correo electrónico. Así mismo actualizada en la intranet. En publica/calidad/riesgos Versión VII.

Respecto al Control de los riesgos, el área de Planeación informó en el presente seguimiento, sobre la revisión y actualización de estos, incluyendo para ello el diseño del control (Responsable, objetivo, frecuencia, cómo se lleva a cabo el control; entre otros.), ejecución de los controles definidos para los (19) procesos, y en general lo relacionado con los controles, incluido lo que pasa con las desviaciones y/o excepciones.

Control de Gestión a través de la división de control interno, llevó a cabo dos ciclos de auditoria basada en riesgos, a la Gestión Documental en dicho ejercicio se revisaron específicamente los riesgos identificados para el proceso auditado, encontrando oportunidades de mejora para la atención de los mismos, en el sentido de que se fortalezcan la aplicación de procedimientos y controles para la óptima calidad ; los aspectos relacionados para la mejora, fueron tratados con detalle sobre sus debilidades, y las recomendaciones pertinentes, en los Informes de resultados de la auditoria ejecutada por la división de Control Interno en el mes de junio de 2019.

Se han desarrollado a partir de la norma técnica de calidad NTC 31.000, 2009 y su actualización coloca en contexto a los riesgos como un parámetro a evaluar en los procesos de auditoría ,al finalizar el periodo se revisaron los Riesgos de 19 Procesos, se deben revisar y actualizar las acciones de mejora formuladas y la efectividad de los controles establecidos, se conservan definidos 7 Riesgos Anticorrupción y se formuló el Plan de Acción del año 2019 versión VIII para su evaluación en dos ciclos de auditoria y fue publicado debidamente de acuerdo a la Ley 1474 del 2011.

El Sistema de Control Interno, genera seguridad razonable de efectividad, y riesgo bajo de corrupción, cuenta con toda la documentación, apropiación, competencia, mejora y apoyo de la

Alta Dirección y provee todos los recursos necesarios, para fortalecer el proceso control de gestión.

### 3.3 ACTIVIDADES DE CONTROL

Nuestro trabajo se fundamenta en el Programa de auditoría interna formulado y alineado al plan de acción del proceso control de gestión, plan de gestión y resultado, los memorandos de encargo, Cronograma Interno de trabajo, se desarrollaron 112 actividades de 96 programadas, las 16 adicionales corresponden a requerimientos directos, 16 se ejecutaron por fuera de la fecha con un nivel de cumplimiento de más del 90%, control posterior a los reportes de Talento Humano, 90 actividades documentadas en control de nóminas y pagos de personal, se realizaron 48 actividades de control documentadas y soportadas a Contratos, Ordenes de Servicio, Convenios vigencias 2018 y 2019, depuración de Cartera, acompañamiento a visitas de casos críticos de desobediencia civil, 15 Visitas a Plantas de Tratamiento, de igual manera 19 verificaciones, 20 Actas de Visita a Procesos, frentes de trabajo, se proyectaron 18 auditorías exprés, 46 Memorandos de Auditoria, 4 Circulares, 16 Memorandos de Encargo, 2 seguimientos a Planes de Acción, 6 seguimientos a control de legalidad y 6 visitas de inspección.

### 3.4 INFORMACION Y COMUNICACIÓN

AAPSA ESP cuenta en su estructura con un proceso para las comunicaciones tanto internas como externas, el cual mantiene una dinámica permanente de entrega de información sobre el que hacer institucional, a través de los distintos medios dispuestos para este propósito, siendo su portal web uno de los más importantes.

La disposición de los medios de comunicación para sus comunicaciones y espacios de información, va desde la intranet y página web institucional, donde cotidianamente se publican las novedades y aspectos relevantes de la gestión institucional a través de los boletines varios entre ellos el externo, mensajes a través del correo interno, comités, y disposiciones como reuniones internas de las áreas, particularmente para la socialización de los Comités de la alta Dirección.

Igualmente AAPSA ESP cuenta con redes sociales, administradas por la Oficina Asesora de Comunicaciones, entre otras: Twitter, Facebook, y YouTube. A través de estos medios permanentemente se publica información, sobre la gestión y las actividades ejecutadas por las diferentes dependencias para el cumplimiento de la misión Institucional.

El ministerio de las TIC implemento el Gobierno Digital es el nuevo enfoque que se consolida en un instrumento directo para el novedoso modelo de MIPG, la Política de Eficiencia Administrativa de “Cero Papel”, el seguimiento a la Agenda Institucional, control y seguimiento a la página Web, formulación de acciones de mejora y trabajo en las redes sociales, difusión de las obras y frentes de trabajo del Área Técnico Operativa, gestión ambiental, cumplimiento a los Planes de Inversión y al Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV) y a la aplicación de las tarifas fijadas por la CRAC, en el siguiente informe se abordaran más internamente dicho componente.

### **3.5 ACTIVIDADES DE MONITOREO**

El Modelo MIPG sugiere las autoevaluaciones y/o evaluaciones independientes continuas, para la verificación de los componentes del Sistema de Control Interno y su adecuada operación, lo mismo que para valorar la efectividad del control interno de la Entidad, el avance en logro de metas y nivel de ejecución de los planes, proyectos y programas, entre otros. Estas acciones se pueden dar en el día a día del proceder institucional, y a través de autoevaluación y auditorías independientes por parte de la División de Control Interno.

Las actividades de evaluación y sus resultados, lo mismo que las recomendaciones que de estos ejercicios resulten, tienen mérito en la medida en que sean tomados como base para ajuste de desviaciones detectadas, y acciones de permanente mejora.

#### **Autoevaluación:**

AAPSA ESP tiene implementado un sistema de autoevaluación que opera a través de diversos mecanismos, entre ellos:

Lineamientos para el seguimiento mensual de cada una de las actividades, Metas y proyectos programados por parte de cada uno de los procesos y las áreas (Rendición de Cuentas).

Comité Directivo de calidad y Comité Coordinador de Control Interno los cuales se denominaran de Gestión y Desempeño Institucional con periodicidad trimestral. En estos escenarios se revisan todos los temas institucionales, el avance en las metas, se tratan de manera particular los asuntos pendientes, y se asignan tareas y compromisos, que igualmente se revisan posteriormente en estos mismos espacios.



Seguimiento a compromisos recordación mensual por parte de la Subgerencia de Planeación y Estudios, a cada uno de los responsables del correspondiente registro de avances en actividades y metas conforme a lo programado en el PGR.

Registro mensual de avances y cumplimientos de actividades y metas en el Sistema de contratación interno (Tablero de Mando). En el tema de autoevaluación es clave mencionar que parte de la dinámica de implementación de MIPG en AAPSA ESP, fueron los ejercicios de autoevaluación, llevados a cabo dentro del periodo evaluado, cuyos resultados fueron presentados al nuevo Comité de Gestión y Desempeño Institucional del pasado mes de Junio, sobre los que se anota, que observando los resultados de cada dimensión, frente a los primeros resultados que arrojó el Informe de Furag y el diligenciamiento que se presentó en el pasado mes de Diciembre 20 2019, en términos generales consideramos que hemos logrado avances en los diagnósticos que se realizaron por la subgerencia de planeación y estudios los próximos resultado deben favorecernos y en esta ocasión el modo de respuesta fueron independientes en el área de planeación y de control interno.

Rendición de Cuentas y las evaluación al Plan de Gestión y Resultado PGR (Planes de Acción), 3 Informes pormenorizados Cuatrimestrales del estado de Control Interno, según requerimientos de la Ley 1474 del 2011, los cuales a partir debidamente publicados y los informes de rendición de cuentas trimestrales permiten mantener un índice de madurez mecí para este año, con un nivel satisfactorio, mediante estos instrumentos de control y seguimiento se puede garantizar el cumplimiento de los objetivos Institucionales y los indicadores definidos por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, lo que nos proporciona estructura básica, para evaluar la estrategia, la Gestión, los Resultados de la Empresa Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. – E.S.P,

Controles Administrativos permanentes al gasto, optimización de los Procesos de adquisiciones y compras, reparaciones y mantenimiento locativas Sedes y Plantas de Tratamiento, realiza control permanente al cumplimiento de los Planes de Acción del Área, desarrolló el proceso de Calificación de Riesgos, emitida por BRC Investor Services S.A., obteniendo una Calificación "A-"; estos programas establecen la racionalización de trámites y procedimientos administrativos, contribuyendo en la construcción de una Empresa más eficiente, y transparente.



## 4. RECOMENDACIONES

- ✓ Mantenimiento a los (5) componentes del sistema de control interno (COSO), revisión y ajuste de acuerdo a la evaluación de control interno y elaborar una matriz para su evaluación periódica.
- ✓ Ajustar el manual técnico del MIPG en los diferentes procesos responsables y alinearlos con los sistemas de Gestión de calidad NTCISO 9001-2015 y al Sistemas Modelo Estándar de Control Interno MECI y Sistema de Gestión de Calidad NTCGP1000-2015.
- ✓ Actividades de autocontrol, autoevaluación, como estrategia de Mejora continua de los Procesos de la Sociedad AAPSA – E.S.P.
- ✓ Capacitación y socialización de los documentos correspondientes al manual técnico de MIPG a todos los niveles por parte de los profesionales de la Subgerencia de Planeación y estudios y la oficina de calidad a todos los trabajadores y contratistas de la empresa.

## 5. CONCLUSION

Como Órgano Asesor Interno de la Alta Gerencia, contribuye a la Gestión de la Sociedad Acueducto y alcantarillado de Popayán S.A. – E.S.P., con importantes resultados Institucionales logrados en el primer semestre de año 2019, producto de un trabajo desarrollado en equipo con alto sentido de pertenencia y mis agradecimientos al grupo Directivo por la confianza depositada, para liderar este importante Proceso.

El Sistema de Control Interno, genera seguridad razonable de efectividad, y riesgo bajo de corrupción, se encuentra certificado, cuenta con toda la documentación, apropiación, competencia, mejora y apoyo de la Alta Dirección y provee todos los recursos necesarios, para fortalecer el proceso control de gestión.

Agradecimientos a la Ingeniera Maria del Pilar Huetia Gerente de la Empresa, por la confianza depositada para liderar este importante Proceso y al personal de la División de Control Interno por su apoyo, dedicación y compromiso.

Fecha de Publicación del informe: Popayán 13 de Enero 2020



**HENRY DÍAZ OLAYA**  
Jefe División Control Interno



Acueducto y  
Alcantarillado de  
Popayán S.A. E.S.P

# Informe de Evaluación Independiente del Estado del Sistema

División Control Interno



Control Interno somos todos y las Acciones de autocontrol y seguimiento, fortalecen nuestra Gestión e Imagen Corporativa.

llevamos  
**vida**  
a tu vida

CPT: **HENRY DIAZ OLAYA**  
Jefe División Control Interno

 [WWW.ACUEDUCTOPOPAYAN.COM.CO](http://WWW.ACUEDUCTOPOPAYAN.COM.CO)

NIT 891.500.117-1  CII 3#4-29  PBX: (+57 2) 8321000  [contactenos@acueductopopayan.com.co](mailto:contactenos@acueductopopayan.com.co)