

NOTI-CRISTALINO

Volumen 1, nº 1

Fecha del boletín. Nov-5-2010

NUESTRA PRIMERA EDICIÓN:

La Oficina de Control Interno de Gestión, en desarrollo del Programa de cultura de autocontrol dentro de la última reunión de autoevaluación del proceso de Evaluación y por iniciativa de la profesional Lida Bibiana Basallo Barbosa y acompañamiento del doctor Eberth Castro Murcia, han considerado importante la difusión de temas de interés general en un Boletín informativo de la Oficina de Control Interno de Gestión para nuestros funcionarios de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Villaviciencia, E.S.P., y como

primera edición se consideró importante realizar una herramienta con información que permita darnos tips y prepararnos para la realización de la auditoria externa de calidad realizada por el ente certificador ICONTEC.

Entonces muchos preguntaran y porque el nombre NOTI-CRISTALINO? En realidad el agua que suministra la empresa es **crystalina, incolora y transparente**, de esta manera consideramos que este espacio debe servir para comunicar aspectos como:

1. Resaltar las actividades que se encuentran desarrollando al interior de la empresa.
2. Fomentar la cultura de au-

tocontrol.

3. Informar de los cambios en la normatividad y nuevas reglamentaciones internas y externas.

4. Demás temas de interés general.

Pero todo lo anterior basados en **la transparencia**, Valor acogido en nuestro código de ética y que se define: El servidor público de la E.A.A.V. E.S.P. en virtud de este valor esta dispuesto a mostrar, sustentar y comunicar sus actuaciones, manejando la información en forma ágil, completa y veraz.

PARTICIPACIÓN DE TODOS LOS FUNCIONARIOS.

Nuestro objetivo es hacer de este espacio algo **participativo**, es decir todos podemos hacer parte y ser corresponsales. Entre el 16 y 18 de noviembre de 2010, se reciben sugerencias para quienes consideren pertinente cambiar el nombre de nuestro boletín informativo, enviando a los correos electrónicos bbasallo@eaav.gov.co y ecastrom@eaav.gov.co las sugerencias en el nombre,

También recibiremos la opinión de quienes apoyan el nombre definido para nuestra primera edición.

Así que contamos contigo!!!!

AGRADECIMIENTOS:

A NUESTROS FUNCIONARIOS COMO CLIENTES INTERNOS:

- La Oficina de Talento Humano a socializado a través del correo institucional los resultados de la encuesta de Satisfacción del cliente Interno, en la cual una de las muchas preguntas fue: Se encuentra satisfecho con la atención recibida en las siguientes áreas... Entre ellas la Oficina de Control Interno de Gestión, obteniendo una calificación satisfactoria del 64.8% de 100 puntos y muy satisfecho del 8%, agradeciendo a quienes hicieron posible obtener esta calificación y reiterar nuestro compromiso para seguir mejorando y prestando un buen servicio, obviamente con el apoyo y colaboración de Todos. Felicitamos a las áreas de Gerencia, Subgerencia de Planeación y Secretaria General quienes obtuvieron la mejor calificación.

PREPARANDONOS PARA LA AUDITORIA DE CALIDAD QUE REALIZARÁ ICONTEC

LO QUE TODOS DEBEMOS SABER:

La Ley 872 de 2003, Crea el Sistema de Gestión de la Calidad en las entidades del Estado.

Como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de **calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios** a cargo de las entidades y agentes obligados, la cual estará enmarcada en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades.

Pasos para obtener la Certificación ICONTEC

- 1. Revisión previa:** se revisa la preparación del sistema, incluyendo la adecuación de la documentación del mismo y el análisis del cumplimiento de los requisitos.
- 2. Auditoría en sitio:** el equipo auditor comprueba la implementación eficaz del sistema de gestión de la empresa.
- 3. Otorgamiento:** se otorga el certificado ICONTEC e IQNet por un periodo de tres años.
- 4. Seguimiento:** se efectúan auditorías de seguimiento anuales, con el fin de comprobar que se mantengan las condiciones que ameritaron el otorgamiento de la certificación.



VENTAJAS DE LA CERTIFICACIÓN ICONTEC NTC GP 1000

Permite a las entidades del Estado demostrar que cumplen los requisitos de un sistema de gestión de la calidad, tal como lo exige la Ley 872/2003.

Mejora la imagen de las entidades públicas ante sus clientes-ciudadanos y entidades de control, por tener un sistema de gestión de la calidad certificado.

Facilita a las instituciones que cumplen la norma demostrar su mejora, desempeño y capacidad de proporcionar productos y servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus clientes

Contenido:

CONOZCO MI EMPRESA	3
NUESTROS OBJETIVOS DE CALIDAD	3
COMO PREPARARNOS PARA LA AUDITORIA	4
EVIDENCIAS Y CLAVES EN LA AUDITORIA	4
PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	4
QUE SE DEBE HACER Y QUE NO EN UNA AUDITORIA	5

Puntos de interés especial:

- La Certificación en la norma NTCGP 1000:2009 se otorga a la Empresa y por lo tanto es un logro de todos, cada uno desde nuestra labor en las diferentes dependencias o áreas contribuimos a alcanzar este reto, con lo cual nos debemos sentir orgullosos de aportar nuestro granito de arena.

CONOZCO MI EMPRESA:



MISION:

Proporcionar **confianza y bienestar** a los Villavicensenses con la prestación integral de los servicios de acueducto y alcantarillado, cumpliendo con los estándares nacionales de **calidad, continuidad y cobertura**, garantizando la **sostenibilidad económica** de la empresa y preservando **el recurso hídrico**.

VISION:

Posicionarnos en el año 2011 como **empresa líder** en el mercado regional a través del desarrollo y fortalecimiento continuo de nuestro **talento humano, infraestructura, recursos y servicios**.

POLITICA DE CALIDAD:

Trabajamos con personal competente y comprometido en la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y complementario, para satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros usuarios, con responsabilidad social y empresarial, orientados al mejoramiento continuo, la optimización de procesos, infraestructura, actualización tecnológica y calidad en el servicio.

NUESTROS OBJETIVOS DE CALIDAD:

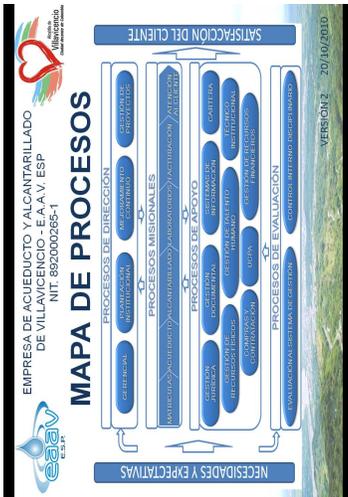
Todas las acciones, proyectos y actividades que realizamos en nuestra empresa deben estar enfocadas hacia el cumplimiento de los siguientes objetivos:

1. Garantizar La Sostenibilidad Económica De La Empresa.
2. Procurar La Sostenibilidad Del Recurso Hídrico.

3. Disminuir El Índice De Agua No Contabilizada.
4. Prestar Eficientemente El Servicio De Acueducto y Alcantarillado.
5. Fortalecimiento Empresarial.

SABIAS QUE LA EMPRESA CUENTA CON 22 PROCESOS DIVIDIDOS ASÍ:

- 4 DE DIRECCIÓN
- 6 MISIONALES
- 10 DE APOYO
- 2 DE EVALUACIÓN



“siempre que te pregunten si puedes hacer un trabajo, contesta que sí y ponte enseguida a aprender como se hace”.
Franklin Delano Roosevelt .

CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Villavicencio, cuenta con el código de Buen Gobierno, aprobado mediante Resolución de Gerencia No. **536 de 2008**, el cual contiene entre otros, Políticas sobre Riesgos: “Todos somos responsables del manejo del riesgo de la empresa, a través del ejercicio del AUTOCONTROL

intrínseco a cada una de sus actividades en los procesos. Los riesgos de la empresa se pueden agrupar en: Riesgo Regulatorio, por Eventos naturales o catastróficos, de competencia, de fraude en los servicios y ambiental.

El Código de ética se encuentra vigente con la Resolución de gerencia No. 537 de 2008.



El Código de ética contiene los principios y valores que aplican a la E.A.A.V E.S.P.

CÓMO PREPARARNOS PARA LA AUDITORIA DE CALIDAD:

1. Interiorizar la Misión, Visión y Política de calidad, no es necesario memorizarla, simplemente identifique y recuerde las palabras claves.

2. Tener claridad a que proceso pertenece, si es de dirección, misional, de apoyo o de evaluación.

3. Consulte y revise los procedimientos que forman parte del proceso al cual pertenece o donde usted desarrolla su labor,

Recuerde: En el Sistema se encuentra la carpeta MECI-CALIDAD, en esta encuentra toda la documentación (Procedimientos, formatos, instructivos y manuales) que se aplican en la empresa.

4. Verifique La Documentación debe estar organizada, bien diligenciados los formatos y firmados, el incumplimiento de esto genera una hallazgo.

5. En cada proceso debe estar abierta una Carpeta "Plan de mejoramiento de Calidad" en esta carpeta debe reposar los planes de mejoramiento suscritos producto de auditorías internas y de las reuniones de autoevaluación realizadas con el equipo de trabajo de cada proceso. En esta misma carpeta deben reposar las Actas de Reunión de Evaluación.



OTRAS EVIDENCIAS CLAVES EN LA AUDITORIA:

1. Indicadores de Gestión: Todo el equipo de trabajo que forma parte de un proceso debe tener claridad de cuales son los indicadores que corresponden a su proceso y tener evidencia que se están calculando y alimentando en el tablero de indicadores formato PLI-FR-08.

2. Administración de Riesgos : Cada proceso debe tener archivado el mapa de riesgos de su proceso y anexar los soportes que evidencien el avance de las acciones para controlar o mitigar ese riesgo.

3. Seguimiento a los planes de mejoramiento:

Como se menciona anteriormente cada proceso debe tener una carpeta con el plan de mejoramiento y soporte de las acciones que esta implementando. Cuando el Auditor pregunte por evidencia de Acciones, correctivas, preventivas y de mejora, presente los planes de mejoramiento y sus soportes, actas de reunión de autoevaluación.

“RECUERDE QUE EL CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO , LOS PUEDE CONSULTAR EN LA CARTILLA MARCO ESTRATEGICO Y CORPORATIVO ENTREGADO A LA MAYORIA DE FUNCIONARIOS DURANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE MECI-CALIDAD; COMPARTE LA CARTILLA CON QUIENES NO LA TIENEN”.

PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

1. ENFOQUE HACIA EL CLIENTE.

2. LIDERAZGO

3. PARTICIPACIÓN ACTIVA DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS Y/O PARTICULARES QUE EJERCEN FUNCIONES PÚBLICAS.

4. ENFOQUE BASADO EN PROCESOS.

5. ENFOQUE DEL SISTEMA PARA LA GESTIÓN.

6. MEJORA CONTINUA

7. ENFOQUE BASADO EN HECHOS Y DATOS PARA LA TOMA DE DECISIONES.

8. RELACIONES MUTUAMENTE BENEFICIOSAS CON LOS PROVEE-

DORES DE BIENES O SERVICIOS.

9. COORDINACIÓN, COOPERACIÓN Y ARTICULACIÓN.

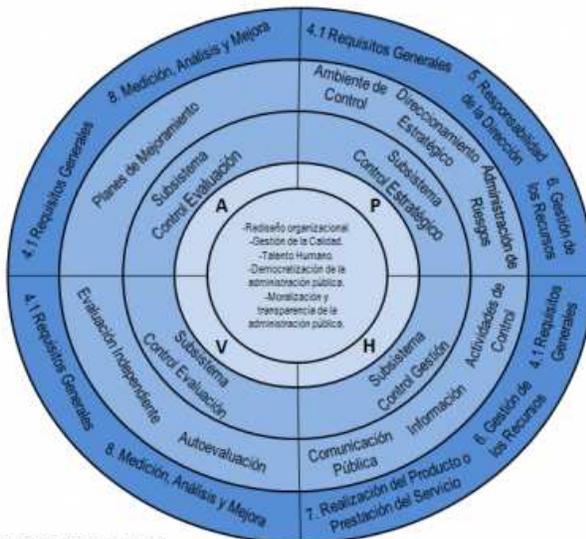
10. TRANSPARENCIA



COMPATIBILIDAD ENTRE LOS SISTEMAS MECI Y CALIDAD.

Tanto el Sistema de Gestión como el de Control Interno son herramientas que tiene como propósito contribuir al fortalecimiento del desempeño institucional y la gestión de los principales recursos

CICLO P H V A



Tomado de la NTCGP 1000:2009.

Compatibilidad entre los Sistemas de Control Interno, Gestión de la Calidad y Desarrollo Administrativo.

«El ganador dice: «Déjeme hacerlo por usted». El perdedor dice: «Ese no es mi trabajo». El líder dice: «Sígueme» (Norman Schwarzkoff)

- Sistema de Gestión de la Calidad.
- Sistema de Control Interno.
- Sistema de Desarrollo Administrativo.

“ Los logros de una organización son los resultados del esfuerzo combinado de cada individuo”. Vince Lombardi.

QUE SE DEBE HACER Y QUE “NO” EN UNA AUDITORIA EXTERNA

- Estar abierto a las preguntas que se realizan.
- Ser puntual a la hora de recibir la auditoria.
- Entender que se esta auditando un proceso y no a una persona.
- Estar atento a la formulación de la pregunta del auditor.
- Ser claro en las respuestas que suministran.
- Tener ubicadas las evidencias de la gestión que se realiza al interior del proceso.
- Ponerse la Camiseta de la Empresa.
- Despedirse amablemente del auditor.

- Responder cosas que no han sido preguntadas.
- Afirmar una respuesta sin tener evidencia que soporte lo dicho.
- Criticar la gestión de los procesos.
- Responder antes que el auditor termine la pregunta.
- Desviar la respuesta o embolatar al auditor.
- Desviar la mirada cuando se es entrevistado.
- Descargar en otro la responsabilidad.
- Tomar las recomendaciones del auditor de forma personal.

DIRECTOR GENERAL: EBERTH A. CASTRO MURCIA

DISEÑO E IMPRESIÓN: LIDA BIBIANA BASALLO BASALLO B.