

RESUMEN EJECUTIVO

INFORME N°002-2017-JCF-CONSULTOR

**DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE
CONTROL INTERNO DE LA ENTIDAD
PRESTADORA DE SERVICIOS DE
SANEAMIENTO ILO S.A EPS ILO S.A**

MARZO , 2017

RESUMEN EJECUTIVO

I. ANTECEDENTES

La Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Ilo S.A., tuvo su origen en la desaparecida empresa pública Seda Moquegua cuyo accionariado pertenecía a las Municipalidades Provinciales de Mariscal Nieto (Moquegua) e Ilo, de donde mediante independización paulatina se creó en 1991, la Empresa de Saneamiento de Moquegua ESAMO y en 1992 la Empresa Municipal de Servicios de Abastecimiento de Agua Potable y Alcantarillado de Ilo SEDAILO, que luego en agosto de 1996 se transforma en la Entidad Prestadora de Servicios de Abastecimiento de Agua Potable y Alcantarillado de Ilo S.R. Ltda. (EPS SEDA ILO S.R.LTDA) en virtud del artículo 18° de la Ley General de Servicios de Saneamiento n.° 26338, posteriormente, el 29 de diciembre de 1998, se transformó en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de Ilo S.A. (EPS ILO S.A.)

Es una empresa municipal de derecho privado, de propiedad de las municipalidades provinciales de Ilo y distritales de Pacocha y el Algarrobal, constituida como persona jurídica debidamente inscrita en los Registros Públicos de la provincia de Ilo, el 24 de noviembre de 1998.

Como empresa municipal, EPS ILO S.A. está regida por las disposiciones de su estatuto social, y lo dispuesto en el segundo párrafo del artículo 48° de la Ley n.° 26887 Ley General de Sociedades, con las excepciones señaladas en la Ley 24948 Ley de la Actividad Empresarial del Estado y su Reglamento, Ley n.° 26338 Ley General de Servicios de Saneamiento y su Reglamento, Ley del Presupuesto Público y las disposiciones emitidas por los organismos competentes del Ministerio de Economía y Finanzas.

La principal actividad económica de la EPS ILO S.A. consiste en captar, producir, almacenar distribuir, comercializar y administrar los servicios de saneamiento desarrollando un programa de mantenimiento a la infraestructura sanitaria que permita prestar con eficiencia y calidad el suministro de agua potable y alcantarillado con la protección del medio ambiente.

La EPS ILO S.A. posee autonomía técnica, administrativa, económica y financiera, con intangibilidad de sus recursos económicos, financieros y logísticos; siendo la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento SUNASS, la encargada de fijar las disposiciones complementarias referidas al sistema tarifario a propuesta de la Entidad, así como garantizar la prestación del servicio en las mejores condiciones de calidad.

La Provincia de Ilo está comprendida por tres (3) distritos: Ilo, Pacocha y el Algarrobal. El distrito de Ilo está comprendido por El Puerto y la Pampa Inalámbrica. Estos tres (3) distritos se abastecen de agua potable a través de dos (2) plantas de tratamiento de agua potable y sus desagües son tratados en una laguna de estabilización, por lo tanto para efectos de las proyecciones, se considera en una sola localidad con un horizonte de treinta (30) años.

En ese sentido, el ámbito de sus operaciones abarca la Provincia de Ilo y los Distritos de Pacocha y de El Algarrobal. La Sede principal se encuentra ubicada en P.J. Miramar Mz "C" s/n Parte Prima Ilo.

La reciente incorporación al Régimen de Apoyo - Transitorio RAT se produce de conformidad a la Resolución Ministerial N° 043-2016-VIVIENDA de 5 de marzo de 2016, que ratifica el acuerdo adoptado por el Consejo Directivo del OTASS en la sesión N° 016-2015 de fecha 17 de diciembre de 2015 de dar inicio al Régimen de Apoyo Transitorio – RAT.

En este contexto, el Gobierno Central, a través del Organismo Técnico de Administración de los Servicios de Saneamiento OTASS, asume las funciones correspondientes a la Junta de Accionistas, designando Directores y Gerentes conforme al Reglamento de la Ley de Modernización de los Servicios de Saneamiento.

Considerando que la EPS ILO S.A. brinda servicios públicos en el marco de una política pública, es apropiado enmarcar tales objetivos, para este caso, en la modernización de los servicios de saneamiento. A este respecto, el Reglamento de la Ley de Modernización de los Servicios de Saneamiento (Ley 30045 modificada por el decreto legislativo n.° 1240), señala que los objetivos del proceso de modernización para los prestadores de servicios de saneamiento son:

- Incrementar la calidad, cobertura y sostenibilidad de los servicios de saneamiento, tendiendo a alcanzar la meta de acceso universal para toda la población, priorizando a la población rural.
- Reducir la brecha de infraestructura en el sector saneamiento y asegurar la sostenibilidad de la misma.
- Alcanzar autonomía empresarial y lograr economías de escala en la prestación de los servicios de saneamiento.
- Elevar los niveles de eficiencia en la prestación de servicios de acuerdo con indicadores de calidad, continuidad y cobertura.
- Lograr que la prestación de los servicios de saneamiento contribuya a la gestión sostenible de los recursos hídricos y el ambiente.

VISIÓN

Ser una empresa líder a nivel nacional en servicios de saneamiento, comprometida con el desarrollo sustentable de la provincia de Ilo.

MISIÓN

Brindar servicios de agua potable y de alcantarillado, preservando el medio ambiente, para mejorar la calidad de vida de la población de Ilo.

Valores

Los integrantes de la EPS ILO S.A. en su práctica cotidiana se guían por los mejores valores que una persona puede practicar, con énfasis en:

- Compromiso, asumiendo como propia la situación y destino de la EPS.
- Transparencia, mostrando en forma honesta las razones de las acciones, productos y decisiones de las que participa.
- Responsabilidad, tomando siempre la obligación de realizar satisfactoriamente las tareas que la EPS le asigna.
- Respeto, demostrando aprecio por los demás, con especial consideración por el honor, la dignidad y la estima.
- Solidaridad, integrándose a los equipos de trabajo, conjunto de trabajadores de la EPS, así como al medio social en el que se desenvuelve.

OBJETIVO

Tomando como base de referencia lo señalado, considerando la situación específica de la EPS, se definen como objetivos estratégicos de la EPS ILO S.A. los siguientes:

- a. Mejorar la calidad de los servicios de agua potable en la ciudad de Ilo.
- b. Ampliar y asegurar sostenibilidad de la infraestructura de agua potable, alcantarillado y tratamiento y disposición de aguas residuales.
- c. Mejorar la eficiencia de los procesos operacionales y comerciales de la EPS
- d. Mejorar la situación económica financiera de la EPS hasta alcanzar la autonomía empresarial.
- e. Contribuir a la gestión sostenible de los recursos hídricos y el ambiente

II. COMENTARIOS

De la revisión y evaluación efectuada, al funcionamiento del Sistema de Control Interno de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de Ilo - EPS ILO S.A. se advierte que no cuenta con Instrumentos de Gestión debidamente aprobados como Manual de Procesos (MAPRO), Plan de Administración de Riesgos, Plan de Trabajo Anual de Administración de Archivos, teniendo en cuenta que la omisión de contar con estos instrumentos, genera el riesgo que no se cumpla con las metas y objetivos trazados en la empresa, así como el incumplimiento de la normativa vigente.

Es de indicar, que a fin de determinar el funcionamiento actual del Sistema de Control Interno en EPS ILO S.A., se efectuó el diagnóstico respectivo, aplicando la metodología según los lineamientos impartidos por la Contraloría General, procediendo a revisar y evaluar los treinta y siete (37) elementos del control interno comprendido en cinco (5) componentes, arribando a los siguientes resultados:

El Componente Ambiente de Control, los elementos de control Filosofía de la Dirección, Administración Estratégica, Estructura Organizacional, Competencia Profesional, y Asignación de Autoridad y Responsabilidad tienen un nivel **MODERADO**, y los elementos de Control, Integridad y Valores Éticos, Administración de los Recursos Humanos y Órgano de Control Institucional tienen un nivel de **DEFICIENTE**, teniendo en cuenta que no se ha establecido un entorno organizacional favorable al ejercicio de buenas prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas, para sensibilizar a los miembros de la empresa y generar una cultura de control interno, Asimismo aun no se ha implementado el Órgano de Control Institucional, no obstante las gestiones realizadas y por consiguiente, la división de Recursos Humanos carece de directivas internas que regulen sus controles internos.

El Componente Evaluación de Riesgos, los elementos Planeamiento de Riesgos, Administración de Riesgos, Identificación de los Riesgos, Valoración de los Riesgos, Respuesta al Riesgo tienen un nivel **DEFICIENTE**, debido a que no se maneja una política de administración de riesgos, que permita identificar oportunidades para un mejor control de sus objetivos y procesos.

El Componente Actividades de Control Gerencial, el elemento de control Rendición de Cuentas tiene un nivel **ADECUADO**, asimismo, los elementos de control Procedimientos de Autorización, Verificaciones y Conciliaciones, Evaluación de Desempeño, Documentación de Procesos, Actividades y Tareas y Revisión de Procesos, Actividades y Tareas tienen un nivel **MODERADO**, sin embargo, los elementos de control Segregación de Funciones, Evaluación Costo Beneficio, Controles sobre el acceso de los Recursos y Archivos y Controles para las Tecnologías de Información y Comunicaciones, tienen un nivel **DEFICIENTE** debido a que no existe capacidad para efectuar una gestión adecuada, por no contar con información objetiva y oportuna sobre el comportamiento de los procesos y a la imposibilidad de mantenerlos controlados, por no existir indicadores de desempeño implementados.

Componente Información y Comunicación, en lo que respecta a los elementos de control Funciones y Características de la información, Información y Responsabilidad, Calidad y Suficiencia de la Información, Sistemas de Información, Flexibilidad al Cambio, Comunicación Interna, Comunicación Externa y Canales de Comunicación, tienen un nivel **MODERADO**, advirtiéndose la necesidad prioritaria de mejorar el elemento Comunicación Interna y utilizarlo como una herramienta que oriente y sirva de motivación y expresión de los logros tanto institucionales como individuales, sin embargo, en el elemento de Control Archivo Institucional tiene un nivel **DEFICIENTE**, toda vez que la administración de documentos no se realiza de acuerdo con las políticas y procedimientos y normas establecidas para la preservación y su conservación.

El Componente Supervisión, los elementos Actividades de Prevención y Monitoreo, Seguimiento de Resultados, Compromiso de Mejoramiento tienen un nivel **MODERADO**, debido a que las herramientas de seguimiento y de mejora no han sido implementadas adecuadamente, toda vez que no está

orientada al logro de los objetivos, ni a la mejora del desempeño, advirtiéndose que la supervisión no se realiza en forma planificada ni sistemática.

III. CONCLUSIONES

En base a la evaluación realizada, se concluye lo siguiente:

1. El Sistema de Control Interno de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento ILO S.A – EPS ILO S.A., se encuentra en su etapa de maduración inicial, no obstante, ello existe el compromiso de la Alta Dirección para continuar con el proceso de implementación.
2. La falta de actualización y aprobación del Manual de Procesos, no permiten a la EPS ILO S.A., lograr un mayor grado de avance o maduración en el Sistema de Control Interno, lo que ocasiona que no se pueda responder con efectividad a los desafíos de la misión y propósitos institucionales y limita la capacidad de adaptación de la entidad ante los nuevos problemas que surgen ante contextos cambiantes.
3. Teniendo en cuenta la consolidación de los resultados de las diferentes encuestas que se han aplicado, y verificadas las evidencias documentales sobre la existencia y desarrollo de cada uno de los elementos del Sistema y de la evaluación efectuada por el Consultor, se concluye que el grado de cumplimiento es como se menciona a continuación:

COMPONENTE	NO CUMPLE	CUMPLE PARCIALMENTE	SI CUMPLE
AMBIENTE DE CONTROL	<ul style="list-style-type: none"> - Integridad y valores Éticos - Administración de los Recursos Humanos - Órgano de Control Institucional 	<ul style="list-style-type: none"> - Filosofía de la Dirección - Administración Estratégica - Estructura Organizacional - Competencia Profesional - Asignación de Autoridad y Responsabilidad 	
EVALUACION DE RIESGOS	<ul style="list-style-type: none"> -Planamiento de Evaluacion de Riesgos -Identificación de Riesgos -Valoración de Riesgos -Respuesta al Riesgo 		
ACTIVIDADES DE CONTROL GERENCIAL	<ul style="list-style-type: none"> -Segregación de Funciones -Evaluación de Costo Beneficio - Controles sobre el acceso de los recursos y archivos -Controles para las tecnologías de Información y Comunicaciones 	<ul style="list-style-type: none"> -Procedimientos de autorización y aprobación -Verificaciones y Conciliaciones -Evaluación del Desempeño -Documentación de procesos, actividades y tareas -Revisión de procesos, actividades y tareas 	- Rendición de Cuentas
INFORMACION Y COMUNICACION	<p>Archivo Institucional</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Funciones y características de la información -Información y responsabilidad Calidad y suficiencia de la información -Sistemas de Información - Flexibilidad al cambio -Comunicación Interna - Comunicación externa -Canales de comunicación 	
SUPERVISION		<ul style="list-style-type: none"> -Actividades de Prevención y Monitoreo -Seguimiento de Resultados -Compromiso de Mejoramiento 	






4. Los criterios que se han adoptado para poder determinar el grado implementación del Sistema de Control Interno son los siguientes:

NO CUMPLE	CUMPLE PARCIALMENTE	SI CUMPLE
<p>-No existe evidencia suficiente de la entidad que haya emprendido esfuerzos para la implementación del Sistema de Control Interno</p> <p>-Existe un esfuerzo aislado o inicial con respecto a la implementación del Sistema de Control Interno en la entidad; se ha podido evidenciar documentación de algunas evidencias de control, sin embargo aún no han sido debidamente aprobadas por la autoridad respectiva</p>	<p>-El Sistema de Control Interno se encuentra en proceso de implementación en la entidad.</p> <p>-El Sistema de Control Interno ha sido implementado en la entidad; los elementos de Control Interno se encuentran documentados y han sido formalizados y difundidos a las instancias apropiadas de la entidad. El Sistema de Control Interno funciona conforme a las necesidades de la entidad y el marco regulador.</p>	<p>-El Sistema de Control Interno cuenta con un proceso de mejora continua los elementos de Control Interno se encuentran documentados, formalizados y difundidos en todos los procesos y áreas de la entidad. Asimismo, se han establecido procesos de mejora continua para el oportuno ajuste y fortalecimiento permanente del Sistema de Control Interno.</p> <p>-El Sistema de Control Interno de la entidad constituye una practica líder en el estado y se ha integrado de manera natural con las operaciones de la entidad, formando parte importante de su cultura organizacional.</p>

IV. RECOMENDACIONES

Al Presidente del Comité de Control Interno de la EPS ILO S.A.

1. Continuar con el compromiso y apoyo de la Alta Dirección con relación a la implementación del Sistema de Control Interno.
2. La Alta Dirección debe dar prioridad en la implementación lo siguiente:
 - Plan de sensibilización del sistema de control interno
 - Elaboración y aprobación del Reglamento del Comité de Control Interno.
 - Elaboración y aprobación del Manual de Procedimientos (MAPRO)
 - Elaboración y aprobación de un Plan de Administración de Riesgos
 - Elaboración y aprobación del Código de Ética de la empresa
 - Mapeo e identificación de procesos según la normativa de modernización de Servicios de Saneamiento
 - Elaboración de un Plan de Gestión por competencias.
 - Elaboración y aprobación de una directiva para la asignación de cargo, delegación, designación y encargatura de personal
 - Elaboración y aprobación de una directiva de mantenimiento, reparación, uso y control de recorrido (Bitácoras) y combustible de las unidades móviles y equipos de la EPS ILO S.A.
 - Elaboración y aprobación una directiva interna para la preservación y conservación de documentos
 - Elaboración y aprobación de un Plan de Trabajo para la Administración de Archivos
 - Procedimiento de digitalización de documentos.
 - Saneamiento Físico legal de los bienes inmuebles que se encuentran en condición de pendientes a la fecha a fin de acreditar la propiedad a favor de la EPS ILO S.A.
 - Adquisición de equipos de toma de lectura digital.
 - Adquisición en forma progresiva de equipos informáticos según disponibilidad presupuestal.

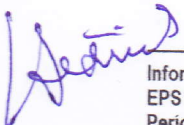
- 
- 
- 
- 
- 
- Ambiente adecuado para el funcionamiento de la Oficina de Informática,
 - Implementación del Órgano de Control Institucional
 - Cubrir las plazas orgánicas mediante concurso del jefe de la Oficina de Ingeniería, del jefe de Distribución y Control de Pérdidas y del jefe de la Oficina de Imagen Institucional, que reunan los requisitos mínimos establecidos en el MOF.
 - Asignación de ambiente y equipo mínimo necesario para el desarrollo de actividades de la Oficina de Seguridad y Salud en el Trabajo.
 - Elaborar un programa de bienestar y asistencia social y designar y/o contratar un responsable de su ejecución.
 - Elaborar una directiva para los procedimientos de Organización, Mantenimiento, Actualización y Custodia de los Legajos de Personal.
 - Elaborar una directiva de indicadores y evaluación del rendimiento laboral.
 - Elaborar una directiva para el "Reclutamiento, evaluación, selección, admisión, contratación e inducción de Personal" así como de los principios éticos de la EPS ILO S.A

3. Fomentar el apoyo por parte de las diferentes áreas de la EPS ILO S.A. al Comité de Control Interno y grupos técnicos, a efectos de continuar con el proceso de implementación del SCI, para el cumplimiento de la ejecución del plan de trabajo tomando en cuenta los aspectos por implementar que a continuación se detallan:


a. AMBIENTE DE CONTROL

- Incluir en el plan de capacitación, cursos relacionados al sistema de control Interno, a efectos de actualizar los conocimientos adquiridos y brindar capacitación a todo el personal.
- Elaborar una estrategia de sensibilización con relación a los valores institucionales recogidos en el plan estratégico Institucional a aprobarse 2017 - 2021.
- Realizar acciones de sensibilización que se vienen llevando a cabo con relación a la difusión del código de ética de la función pública.
- Elaborar un plan de difusión de los instrumentos de gestión: plan estratégico (luego que este aprobado), plan operativo, a fin de comprometer al personal en el cumplimiento eficiente de los objetivos estratégicos y actividades programadas
- Elaborar un plan de capacitación sobre el uso del sistema de gestión estratégica basada en resultados para el desarrollo
- Elaborar políticas de recursos humanos.
- Elaborar un plan de gestión por competencias para la EPS ILO S.A
- Incluir en el plan de capacitación, cursos relacionados sobre administración y evaluación de riesgos.

b. EVALUACION DE RIESGOS

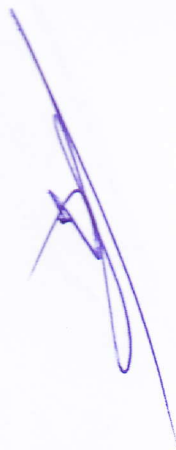
- 
- Elaborar políticas de administración de riesgos.
 - Elaborar directivas para la administración de riesgos, así como disponer su difusión y cumplimiento; dicha directiva debe contener la metodología para identificación y valoración de riesgos, así como la guía para determinar los controles necesarios.
 - Establecer estrategias de difusión del plan de administración de riesgos.
 - Realizar talleres para identificación de riesgos
 - Elaborar la matriz de identificación de riesgos de la entidad como aquellos que afectan a los procesos, definiendo los objetivos respectivos, asimismo el registro de riesgos.
 - Elaborar el plan de respuesta al riesgo.

c. ACTIVIDADES DE CONTROL GERENCIAL


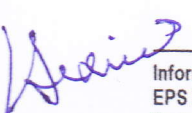
- 
- Establecer controles que aseguren la segregación de funciones de los procesos
 - Elaborar y fomentar una política de evaluación costo - beneficio.
 - Elaborar un procedimiento de evaluación costo – beneficio y su respectivo formato, el mismo que será aplicado a las actividades de control a implementar como resultado de la evaluación de riesgos de la EPS ILO S.A.
 - Establecer medidas para mejorar las áreas de almacenamiento y/o custodia de archivos (archivo central y áreas de gestión de la entidad.)
 - Elaborar estrategias de sensibilización al personal en el correcto uso de los archivos, así como difusión de las directivas de organización y custodia de bienes bibliográficos y documentos de archivo de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento ILO S.A. EPS - ILO S.A.,
 - Fomentar el uso de la gestión por resultados a nivel institucional, a fin de permitir a la entidad contar con datos confiables y oportunos para medir el avance de los indicadores de desempeño.
 - Sensibilizar al personal sobre el proceso de rendición de cuentas del ejercicio de sus funciones, como del uso de los bienes y recursos recibidos de la entidad. (Difusión, charlas, establecimiento de preguntas frecuentes)
 - Establecer lineamientos y políticas que permitan el desempeño transparente de los trabajadores en la entrega de información.
 - Identificar los procesos estratégicos claves de la EPS ILO S.A.
 - Elaborar diagrama de flujo, instructivos, formatos y descripción para los procesos estratégicos.
 - Analizar los procesos, actividades y tareas en base a la información proporcionada como resultado de la revisión de funciones y aplicación del MAPRO
 - Implementar el dominio: "Planear y Organizar" del marco de trabajo COBIT.




d. INFORMACION Y COMUNICACIÓN

- 
- Elaborar estrategias de difusión de la normativa existente en relación a los sistemas de información que cuenta la EPS ILO S.A.
 - Elaborar una normativa para la organización de los archivos digitales, mediante herramientas de contenido y colaboración (nueva intranet).
 - Establecer estrategias de difusión y capacitación periódica al personal, sobre los procedimientos relacionados a los sistemas de información y su actualización.
 - Actualizar la normativa en relación a las claves de acceso para el control de operación y de salida, así como actualizar las políticas de acceso a internet, a correo electrónico, cuentas de usuarios en la red informática, configuración y uso de estaciones de trabajo.
 - Elaborar políticas y procedimientos para la revisión periódica, actualización, capacitación y difusión de los sistemas de información implementados en la EPS ILO S.A
 - Elaborar un procedimiento para actualizar periódicamente el Portal Institucional

e. SUPERVISION

- 
- 
- Elaborar un procedimiento que regule el registro y comunicación de las deficiencias detectadas en el seguimiento continuo y evaluaciones puntuales.
 - Elaborar el plan de mejoramiento de la EPS ILO S.A.
 - Elaborar un procedimiento para efectuar autoevaluaciones y emisión de Informes de auto evaluaciones en forma semestral del Sistema de Control Interno.

- Elaborar un procedimiento para el registro, seguimiento e implementación de las medidas correctivas de los Órganos de Control.

- 
4. Establecer como política prioritaria a nivel institucional, acciones (cursos, talleres, charlas, etc.) de sensibilización al personal de la EPS ILO S.A. a efectos crear conciencia y compromiso sobre la importancia de la implementación del Sistema de Control Interno, en cumplimiento de lo dispuesto en la directiva n.° 013-2016-CG/GPROD numeral 8 Disposiciones Complementarias Finales: Quinta De la Elaboración del Plan de Sensibilización y Capacitación, aprobado con Resolución de Contraloría n.° 149-2016-CG de 13 de mayo de 2016
 5. Priorizar y gestionar la asignación de recursos presupuestales que se estimen necesarios para el cumplimiento de la ejecución del Plan de Trabajo del Sistema de Control Interno, el mismo que se desarrollara desde el mes de abril de 2017 hasta el 31 de diciembre de 2018 y que debe ser aprobado mediante acto resolutivo.
 6. Incorporar progresivamente en el Reglamento de Organización y Funciones, Manual de Operaciones o documento que haga sus veces funciones específicas para desarrollar las acciones de implementación del Sistema de Control Interno en cumplimiento de lo dispuesto en la directiva n.° 013-2016-CG/GPROD numeral 9 Disposiciones Complementarias Transitorias Primera, aprobado con Resolución de Contraloría n.° 149-2016-CG de 13 de mayo de 2016

Ilo, 31 de marzo de 2017



CPC Javier Curaca Fernández
Consultor