UNIDAD DE CONTROL INTERNO
"Plan Anual de Auditoria 2016"
INFORME EJECUTIVO DE AUDITORIA INTERNA
PROCESO INTEGRADO DE GESTIONDE LA EMPRESA EMDUPAR S.A E.S.P

PERIODO A EVALUAR: Del 1 de Febrero a Diciembre de 2016 y Enero Y Febrero 2017.

CRITERIOS

a. COMPONENTES OPERATIVOS Y NORMATIVOS

Manual de Contratación EMDUPAR S.A E.S.P, NTC-GP 1.000 -2009, MECI 2014, Manual de Perfiles y responsabilidades, Políticas de la Empresa, Ley 142 de 1994, Ley 594 de 2000, Principios Ley 80 de 1993 y todas las normas internas y externas que rigen a la Entidad y a cada unos de los procesos de gestión que conforma el Sistema Integrado.

b. COMPONENTE DE MEJORA

Acciones Correctivas, Planes de Mejoramiento.

1. RESUMEN DE HALLAZGOS ENCONTRADOS DURANTE LA AUDITORIA AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE LA EMPRESA EMDUPAR S.A E.S.P									
Procedimientos Auditados:		**Informe No. 01**			**Fecha**		05		2017
❖ Proceso de Gestión ❖ Caracterización ❖ Formatos ❖ Procedimientos para el control de documentos ❖ Procedimiento para el control de registro ❖ Manuales de cada Proceso ❖ Instructivos									
1. INFORMACION GENERAL									
Auditoría No.	01	**Fecha de inicio**	06	03	2017	**Fecha de Cierre**	12	04	2017
Auditor Líder:					**JOSE JAIME ZABALETA**				
Equipo Acompañante:					**Saribeth Escobar Ramírez, Pedro Otálora García, Inés Banquez, Edward j. Martínez, José Alfredo Camargo, Julio Castillo, livis ortega medina. Rafael N. Maestre, Juan**				

41

	Reales Daza, Delfina Peñaloza, Fabián Gonzales, Erika López, Carlos Mario Benedetti, Gloria Vega y Juan Reales.	
Procesos Auditados:	**Nombre:**	**Cargo:**
Proceso Gestión Planificación.	ALVARO ENRIQUE ARAUJO PEÑA	Jefe Asesor de Planeación
Proceso Gestión Acueducto y Alcantarillado	ALVARO ENRIQUE YAGUNA	Jefe Dpto. Técnico Operativo
Proceso Gestión Planta de Tratamiento y Laboratorio	GUILLERMO CONTRERAS BROCHEL	Jefe División de Producción
Proceso Gestión Administrativa y Financiera	JORGE NAVARRO HERNANDEZ	Jefe Dpto. Administrativo y Financiero
Proceso Gestión Comercial.	MARIA A. PAVAJEAU CHADID	Jefe Departamento Comercial
Proceso Gestión Talento Humano.	LISETH PINEDA	Jefe División de Gestión Humana
Proceso Gestión Contratación y Suministro.	RICARDO LEON GUTIERREZ	Jefe División de Contratación
Proceso Gestión Informática.	FAUSE RIZCALA MUVDI	Jefe División de Sistemas

2. OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Evaluar la conformidad del Sistema Integrado de Gestión de la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P., frente a los criterios normativos establecidos y mediante los parámetros de MECI: 2005 NTCGP 1000:2009 y la ISO 9001:2008.

Alcance

Revisar los Procesos de Gestión seleccionados, en un periodo comprendido del 06 de Marzo hasta el 12 de abril de 2017, aplicando instrumento como: Entrevista, encuestas y observación, además de la revisión documental. Así mismo la utilización de herramientas tecnológicas como CP portátil y cámaras fotográficas suministradas por la Empresa.

RESULTADOS DE LA AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE LA EMPRESA EMDUPAR S.A. E.S.P.

RESULTADO DETALLADO

No.	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	PROCESO	C	NC	OBS	CRITERIOS DE AUDITORIA

42

1.	El Plan de acción del proceso Gestión Informática solo se cumplió en el 30%, debido a que la mayoría de las actividades proyectadas depende del apoyo de la Gerencia quien debe aprobar y asignar los recursos.	Proceso Gestión Informática Proceso Gestión Gerencia Estratégica			x	MECI, 2.3 Componente Planes de Mejoramiento. Plan de Acción. Copia de requerimientos.
2.	No se están formalizando las capacitaciones a través de un plan y un cronograma, para retroalimentación sobre temas de informática y manejos de software.	Proceso Gestión Informática Proceso		x		MECI 1.3.5
3.	Se evidencio error en el aplicativo SYSMAN, debido a que no conserva el nombre de los cargos cuando se realiza cambio de un puesto de trabajo; al expedir un informe de nómina y/o desprendibles de vigencias o periodos anteriores no aparece el cargo de la época, solo actual.	Proceso Gestión Informática Proceso		x		ISO 9001, NTCGP 1000:2009 4.2.4 Control de los registros
4.	Existe el riesgo de pérdida de información y/o daño en los sistemas, debido a que se carece de una planta eléctrica que compense la energía cuando se suspende el servicio.	Proceso Gestión Informática Servicios Generales Gerencia		x		ISO 9001: 2008 y NTC GP 1000: 2009, Numeral 6.3, literal a y b. MECI, Numeral 2.2.3
5.	A pesar de que se Realizan periódicamente los Bacuk a los servidores, No se cuenta con la seguridad de la información en los sistemas de manera eficaz, debido a que no existe un lugar exclusivo para la custodia. Pendiente.	Proceso Gestión Informática			x	PR-GN03-Procedimiento Política Seguridad Informática
6.	Al igual que la Auditoria del Vigencia (2016) anterior, se pudo constatar que aun no se ha llevado a cabo la Contratación del suministro e instalación de un sistema de cableado estructurado y red regulada para la sede administrativa y la planta de tratamiento de EMDUPAR S.A. E.S.P.	Proceso Gestión Informática		x		ISO 9001: 2008 y NTC GP 1000: 2009, Numeral 6.3, literal a y b. MECI, Numeral 2.2.3
7.	Se reitera la observación; de las 21 Cámaras de seguridad con las que cuenta EMDUPAR S.A. E.S.P. 7 se encuentran fuera de servicio.	Proceso Gestión Informática			X	MECI 1.3. Componente Administración del Riesgo.

8.	Se observó que los usuarios del sistema Smart Flex, no saben realizar los reportes estadísticos de las causales de reclamo en notas créditos, débito y P.Q.R. Por falta de conocimiento. Funcionarios recios de comercial.	Proceso Gestión Informática Comercial			X	ISO 9001 NTC GP: 1000, 4.1 REQUISITOS GENERALES Se debe establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Empresa y mejorar continuamente su eficacia, eficiencia y efectividad, este Sistema incluye de manera integral todos los procesos de la entidad que le permiten cumplir su función.
9.	La campaña del cero papel no se lleva, debido a que no existe cultura con el manejo del correo certificado.	Proceso Gestión Informática Pqr			x	Ley 1450 de 2010,
10.	Se observó que el espacio locativo con respecto a los servidores no es el adecuado.	Proceso Gestión Informática			x	ISO 9001: 2008 y NTC GP 1000: 2009, Numeral 6.3, literal a
11.	La oficina de sistema se encuentra en estado de deterioro: las paredes, el cielo raso y el cuarto de servidores. Requiere Remodelación.	Proceso Gestión Informática			x	ISO 9001: 2008 y NTC GP 1000: 2009 Numeral 6.3Lit. a, infraestructura.
12.	En el momento de la auditoria se pudo constatar que no se ha capacitado al personal, para realizar el cargue de información, teniendo en cuenta las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), a las plataformas y entes que lo requieren.	Proceso Gestión Planificación Proceso de Gestión Humana		X		
13.	Se evidencio que el cargue al Sistema Único de Información SUI, se encuentra en un nivel del 95%, lo que refleja un avance con relación a la vigencia anterior, y debido a los inconvenientes de integración e interface con los sistemas y/o aplicativo y los formatos, no se podido llegar al máximo nivel de cargue.	Proceso Gestión Planificación PQR gerencia			X	ISO 9001: 2008 y NTC GP 1000: 2009, Numeral 4.1, Literal d.

14.	Al igual que en la vigencia anterior (2016) y pese a que existen requerimientos, se comprobó que el actual Gerente de la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P, no se encuentra inscrito en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos-RUPS, razón por la cual no puede firmar como representante Legal ante la documentación y formatos de la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS, para el cargue al Sistema Único de Información SUI.	Proceso Gestión Planificación Proceso Gestión Gerencia Estratégica			X	Resolución 20051300016965, Articulo(s) Artículos 1, 2, 3, 5, 7 al 14, Año 2005
15.	Se observó que en los indicadores de gestión de cada proceso, cada actividad se evalúa independientemente, lo cual no genera un resultado preciso y confiable de las metas establecidas, para la gestión de cada Área y/o Departamento en un determinado periodo.	Proceso Gestión Planificación Planes y Programa			X	MECI 2.1.1 Autoevaluación del Control y Gestión
16	Se observó que el Plan de acción del Proceso Planta de Tratamiento, no específica las actividades del mismo. Solo generaliza el proceso del Dpto. Técnico Operativo.	Planta de Tratamiento		x		MECI, 2.3 Componente Planes de Mejoramiento. Plan de Acción.
17.	En la planta de Producción no se cuenta con radio de comunicación, ni sistema de red, lo que genera descoordinación o aislamiento con los procesos de los cuales depende.	Planta de Tratamiento			X	MECI, 1.2 Componente Direccionamiento Estratégico, Modelo de Operación por Procesos.
18.	Se pudo demostrar que el canal elevado presenta varias fugas, lo que evidencia el deterioro de la estructura captadora de agua del rio Guatapurí; de igual manera se observó que aunque existe un canal alterno de aducción, este no se encuentra habilitado para ponerlo en funcionamiento como plan de contingencia.	Planta de Tratamiento			X	ISO 9001: 2008 y NTC GP 1000: 2009 Numeral 6.3Lit. a, infraestructura.

19.	Se evidenció problemas con las estructuras eléctricas, las cuales requieren de una modernización en el cableado para la red regulada y no regulada.	Planta de Tratamiento		X		ISO 9001: 2008 y NTC GP 1000: 2009 Numeral 6.3Lit. a, infraestructura.
20.	Se evidencio que el sistema de Monitoreo SCADA, presenta fallas, debido a que registra en cero (0) los caudales de agua saliente en el distrito Medio y el distrito Sur, Generando datos no reales del total de agua suministrado en la ciudad de Valledupar.	Planta de Tratamiento		X		ISO 9001: 2008 y NTC GP 1000: 2009 Numeral 6.3Lit. a, infraestructura.
21.	Al igual que en la auditoria de la vigencia anterior, continua el hallazgo sobre el deterioro en la mayoría de los filtros de las dos (2) plantas de tratamientos, debido a que este sistema presenta fugas y a través de desfogue se surte nuevamente el agua al rio.	Planta de Tratamiento		X		ISO 9001: 2008 y NTC GP 1000: 2009 Numeral 6.3Lit. a, infraestructura.
22.	A través de evidencia fotográfica se observó a trabajadores que realizan sus funciones sin los respectivos elementos de protección personal; lo cual se denomina como acciones Sub estándares, detectadas en la actitud de los trabajadores al realizar sus funciones de manera incorrecta o usar de forma inadecuada los Elementos de Protección Personal (E.P.P.).	Planta de Tratamiento		X		MECI Numeral 1.3.2.2 Identificación de Riesgos
23.	En la vía que conduce desde bocatoma a captación predios de la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P, se evidencio portones de fincas que son utilizados como entradas y salidas de semovientes, además de personas no autorizadas; lo cual pone en riesgo el proceso y la	Planta de Tratamiento Sección seguridad y salud en el trajo		X		MECI Numeral. 1.3.2 Identificación del Riesgo

	seguridad de la planta de tratamiento.					
24.	De manera reiterativa se observó que el Plan de acción del Proceso Gestión Laboratorio, no especifica las actividades del mismo, Solo generaliza el proceso del Dpto. Técnico Operativo.	Proceso Gestión Laboratorio Gestión Integral		x		MECI, 2.3 Componente Planes de Mejoramiento. Plan de Acción
25.	Al igual que en la auditoria anterior (2016), se observó que el Proceso Gestión Laboratorio no cuenta con sistema de red, lo que genera descoordinación o aislamiento con los procesos de los cuales depende.	Proceso Gestión Laboratorio		X		MECI 2014, Numeral 3. Eje Transversal Información y Comunicación Información y Comunicación Interna, párrafo 1.
26.	Se pudo constatar que NO se ha contratado un ente para que realice el procedimiento de calibración y validación de los equipos de medición.	Proceso Gestión Laboratorio		X		NTC GP: 1000: 2009, Núm. 6.1, provisión de Recursos y Materiales
27.	Se comprobó que la validación de los equipos de medición, no se encuentra certificados, por un ente externo especializado.	Proceso Gestión Laboratorio		X		NTC GP: 1000: 2009, Núm. 7.5.1, Literal c y d
28.	Se comprobó que los instrumentos de medición no han sido calibrados desde el mes de septiembre de 2014.	Proceso Gestión Laboratorio		X		NTC GP: 1000: 2009, Núm. 7.5.1, Literal c y d
29.	El proceso Gestión de Acueducto, no tiene el plan de acción específico para las actividades propias del mismo, donde se establezca el cumplimiento de las metas en un periodo determinado.	Planes y Programa Proceso Gestión Acueducto		X		MECI, 2.3 Componente Planes de Mejoramiento. Plan de Acción.
30.	No se evidencio un plan de mantenimiento correctivo y preventivo para las redes de acueducto, y debido al estado de deterioro en que se encuentran actualmente las (las Redes de Acueducto), el cronograma de actividades y el Plan de Acción están encaminados en las actividades diarias por necesidades prioritarias (Emergencias)	Planes y Programa Proceso Gestión Acueducto		X		ISO 9001: 2008 y NTC GP 1000: 2009, Control del producto y/o servicio no conforme, Numeral, 8.3 Literal a.

31.	El deterioro de las redes de acueducto, es cada vez más evidente y actualmente generan la discontinuidad del servicio en diferentes sectores de Valledupar, causando malestar en las comunidades que se quejan a través de los diferentes medios de comunicación.	Planes y Programa Proceso Gestión Acueducto		X		ISO 9001: 2008 y NTC GP 1000: 2009, Numeral, 6.3 Infraestructura.
32.	Según el equipo del Dpto. Técnico Operativo, no se cuentan con herramientas suficientes para llevar a cabo las actividades programadas en mantenimiento y reposición de redes.	Proceso Gestión Acueducto		X		MECI 2014, Numeral 6. Gestión de Recursos y Numeral 6.1, provisión de Recursos y Materiales.
33.	Según georeferenciación del Departamento Técnico Operativo, actualmente existen 784 válvulas de las cuales el 50% no se pueden intervenir o manipular, debido a la ubicación y/o estado de abandono en que se encuentran.	Proceso Gestión Acueducto		X		ISO 9001: 2008 y NTC GP 1000: 2009, Numeral, 6.3 Infraestructura
34.	Se pudo constatar que actualmente, no se realiza mantenimiento preventivo a las válvulas, debido a que no se ha realizado contrato para esta actividad, y la empresa no cuenta con el personal idóneo para este trabajo.	Proceso Gestión Acueducto		X		MANUAL DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE REDES DE AGUA POTABLE, MA-GM-02, Mantenimiento de válvulas, Núm.2.4
35.	De acuerdo al estudio que se realiza en el Dpto. técnico Operativo actualmente existen 257 hidrantes registrados en el sistema, de los cuales siete (7) se encuentran fuera de funcionamiento.	Proceso Gestión Acueducto			X	ISO 9001: 2008 y NTC GP 1000: 2009, Numeral, 6.3 Infraestructura
36.	Se pudo constatar que no existen medidas de control en los hidrantes, para evitar el abastecimiento de agua de manera ilegal y/o contrabando.	Proceso Gestión Acueducto		X		ISO 9001: 2008 NTC GP 1000: 2009, Numeral 4.1, **Requisitos Generales.** Literal C. Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces y eficientes.

37.	No existe un control efectivo, para evitar que las constructoras lleven a cabo las conexiones sin cumplir con los requisitos.	Proceso Gestión Acueducto		X		ISO 9001: 2008 NTC GP 1000: 2009, Numeral 4.1, **Requisitos Generales.** Literal C. MECI, 1.2.5 Políticas de Operación
38.	No se han realizado gestiones para recuperar, contabilizar y legalizar los consumos de agua en las invasiones de Valledupar.	Proceso Gestión Acueducto		X		ISO 9001: 2008 NTC GP 1000: 2009, Numeral 7.5, 7.5.1 Control de la Producción y de la Prestación del Servicio, Literal f, la implementación de actividades de aceptación, entrega y posterior a la entrega del producto y/o servicio.
39.	Teniendo en cuenta que el municipio ha sido permisivo al no realizar los desalojos en las invasiones, la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P, se ha visto afectada, con las conexiones ilegales, lo que aumenta el Índice de agua no contabilizada; el equipo auditor no observó gestiones del Departamento Técnico Operativo y del Área jurídica, para que la Alcaldía de Valledupar responda por esta agua consumida. De igual manera sucede con el manejo del agua para abastecer a los corregimientos.	Proceso Gestión Acueducto Proceso Gestión Jurídica		X		ISO 9001: 2008 NTC GP 1000: 2009, Numeral 7.5, 7.5.1 Control de la Producción y de la Prestación del Servicio, Literal f, la implementación de actividades de aceptación, entrega y posterior a la entrega del producto y/o servicio.
40.	No se evidencio la actualización del catastro de redes.	Proceso Gestión Acueducto		X		Reglamento Técnico del Sector Agua Potable y Saneamiento Básico RAS 2000 Sección II Titulo B y en el formato Catastro de Redes. ISO 9001: 2008 NTC GP 1000: 2009, Numeral 4.2.4 Control de los Registros.
41.	De acuerdo a las Auditorías Internas y externas desarrolladas en la vigencia 2016, no se evidencia las acciones correctivas y/o de mejoras que debió presentar el Dpto. Técnico operativo, lo cual ha generado que se abra procesos Disciplinarios.	Proceso Gestión Técnico operativo			X	2. Módulo Control de Evaluación y Seguimiento. 2.3 Componente Planes de Mejoramiento

42.	Se evidencio que las puertas de madera de la PTAR el Salguero se encuentran en pésimo estado de deterioro, lo que ha ocasionado que personas no autorizadas ingresen a las instalaciones y se lleven el material de uso exclusivo de los procesos como: las membranas geotextil que cubre los talades de las lagunas y otros.	Proceso Gestión Alcantarillado			x	ISO 9001: 2008 y NTC GP 1000: 2009 Numeral 6.3 Infraestructura
43.	A pesar de que la empresa EMDUPAR S.A. E.S.P, es propietaria de un carro Succionador, este lleva más de un año dañado y se ha optado por contratar uno de menores especificaciones, que no cubre de manera eficiente todas las necesidades y emergencia que se presentan en la ciudad.	Proceso Gestión Alcantarillado			x	ISO 9001: 2008 y NTC GP 1000: 2009 Numeral 6.1 Provisión de Recursos
44.	En el proceso gestión Alcantarillado no se evidenció el plan de mantenimiento de pozos y sumideros.	Proceso Gestión Alcantarillado		x		MA-GR-01 Manual de operación y mantenimiento de redes de alcantarillado sanitario
45.	Se comprobó que la Empresa no cuenta con los recursos y herramientas suficientes para responder con los requerimientos de los corregimientos con respecto a los procesos de alcantarillado.	Proceso Gestión Alcantarillado			x	ISO 9001: 2008 y NTC GP 1000: 2009 Numeral 6.1 Provisión de Recursos
46.	No se ha realizado la caracterización en las lagunas, no acatando el PSMB, **Norma de Vertimientos Puntuales a Cuerpos de Aguas Superficiales y a los Sistemas de Alcantarillados Públicos.**	Proceso Gestión Alcantarillado				**Artículo 28 del Decreto 3930 de 2010.**
47.	Dentro de las instalaciones de la PTAR el Salguero, se evidencio, que las bases de los manjoles se encuentra en estado de deterioro presentando grandes rupturas, generando diversos riesgos como caída de personas y alojamiento de animales peligrosos.	Proceso Gestión Alcantarillado			x	ISO 9001: 2008 y NTC GP 1000: 2009 Numeral 6.3 Infraestructura

50

48.	En las instalaciones de la PTAR, el Salguero existe 400 metros sin cercas, debido a que en los postes que limitan con la avenida se retiraron los alambres viejos, y aun no han sido reemplazados.	Proceso Gestión Alcantarillado		x		ISO 9001: 2008 y NTC GP 1000: 2009 Numeral 6.3 Infraestructura
49.	Debido a la falta de mantenimiento en las redes de Alcantarillado, en las épocas de lluvias se evidencia el rebosamiento de los manjoles, lo que ocasiona que los usuarios eleven sus quejas de manera pública por todos los medios de comunicación afectando la imagen de la Empresa	Proceso Gestión Alcantarillado			x	ISO 9001: 2008 y NTC GP 1000: 2009 Numeral 6.3 Infraestructura
50.	No se ha realizado mantenimiento a las rejillas pluviales, lo que actualmente ha generado el rebosamiento y la inundación de las calles en Valledupar cada vez que llueve.	Proceso Gestión Alcantarillado			x	ISO 9001: 2008 y NTC GP 1000: 2009 Numeral 6.3 Infraestructura
51.	No se evidencia gestiones, ni mecanismo de socialización, para evitar que los usuarios y los constructores continúen con las conexiones erradas en los patios de sus casas, para las salidas de aguas lluvias, debido a que aun se observan, residencias conectadas directamente al alcantarillado de aguas servidas, lo que genera el colapso de las conducciones.	Proceso Gestión Alcantarillado			x	RAS-2.000. Sistemas de Recolección y Evacuación de Aguas Residuales y Pluviales, Numeral D.3.2.2.6 Conexiones erradas (QCE), Literal D.1.6 y D.3.6
52.	Teniendo en cuenta que el Departamento comercial pertenece a un Proceso Misional de la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P, no cuenta con las herramienta suficientes para llevar a cabo su gestión, lo cual se ve reflejado en los indicadores de recaudos corrientes del 50%, pese a que la Jefe ha realizado los requerimientos, manifiesta no contar con el apoyo necesario para lograr su misión.	Proceso Gestión Comercial Proceso Gerencia Estratégica			X	MECI 2014, Numeral 6. Gestión de Recursos y Numeral 6.1, provisión de Recursos y Materiales

51

53.	La Empresa no cuenta con el catastro de usuario y/o suscriptores, procedimiento mediante el cual se debe identificar, caracterizar y localizar los usuarios de los servicios y sus acometidas, para generar información confiable y real en la facturación.	Proceso Gestión Comercial Proceso Gerencia Estratégica Facturación		X		ISO 9001: 2008 y NTC GP: 1000: 2009, Núm. 4.2.4, Control de Registros.
54.	Según datos actuales en el sistema de la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P, de los 86.320 usuarios registrados facturables, 10.124 no tienen medidores.	Proceso Gestión Comercial Facturación			X	MECI, 1.2.4 Indicadores de Gestión. Detección
55.	De acuerdo a las causales de No lectura, se detectaron 3.500 usuarios con obstáculos para toma de lectura entre las que se encuentran las casas enrejadas y los micro medidores no visibles.	Proceso Gestión Comercial Facturación			X	MECI, 1.2.4 Indicadores de Gestión.
56.	Se pudo constatar que la sección de Cartera no cuenta con el personal suficiente, para realizar la gestión en pro a la recuperación de cartera.	Proceso Gestión Comercial Proceso Gerencia Estratégica Sección de Cartera			X	ISO 9001: 2008 y NTC GP: 1000: 2009 Numeral 6.1 Provisión de Recursos.
57.	La base de datos se encuentra desactualizada y esto afecta el trabajo para la instalación de medidores u otras disposiciones.	Proceso Gestión Comercial Facturación		X		ISO 9001: 2008, NTC_GP 1000-2009 Numeral 8.4 Análisis de Datos, Literal c.
58.	Se observó que la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P, no ha adoptado y ejecutado las disposiciones de la resolución 201613000011295 del 28 de Abril de 2016, emitida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, respecto a la codificación y estandarización de las causales y conceptos de las P.Q.R,s.	Proceso Gestión Comercial Atención a Usuarios PQR Proceso Gestión Informática		X		ISO 9001: 2008, NTC_GP 1000-2009 Numeral 4.1, Literal b. Resolución 201613000011295 del 28 de Abril de 2016, SSPD
	Se observó que la División de Perdida Comerciales, no cuenta con el equipo y apoyo	Proceso Gestión Comercial				ISO 9001: 2008 y NTC GP: 1000: 2009 Numeral 6.1 Provisión de Recursos.

52

59.	suficiente para detectar las irregularidades, que determinan las perdidas y el índice de agua no contabilizada.	Proceso Gerencia Estratégica División Control de Perdidas Comerciales				
60.	No se evidenció el pronunciamiento por escrito del Gerente, con el cual se hacen las observaciones sobre el proyecto del presupuesto, de acuerdo a uno de los procedimientos para la Aprobación de Presupuesto.	Proceso Gestión Administrativo y Financiero Presupuesto			x	Proceso Gestión Administrativa y Financiera. PR-GF-01, Aprobación de Presupuesto.
61.	Llevando a cabo la revisión y el análisis del Proceso Gestión Administrativo y Financiero, se observo que este que encuentra desactualizado, así mismo se comprobó que las actividades descritas no concuerdan con la realidad del cargo y las políticas internas de la Empresa.	Proceso Gestión Administrativo y Financiero Presupuesto			x	Proceso Gestión Administrativa y Financiera. PR-GF-01, Aprobación de Presupuesto.
62.	Detectado Auditoria Vigencia 2016: Se tuvo conocimiento que la gobernación del Cesar liquidó unilateralmente los Convenios Interadministrativos que tenía con la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P, lo cual genera riesgos para los intereses de esta Entidad en caso de ser mal liquidados. Pese a que se realizaron las gestiones para que este procedimiento se reversara, la gobernación no aceptó.	Proceso Gestión Administrativo y Financiero Tesorería Jurídica			X	MECI, 1.3. Componente Administración del Riesgo
63.	Teniendo en cuenta que en la Empresa existen convenios con entidades financieras y comerciales que venden productos y realizan prestamos por el sistemas de libranzas a los trabajadores, se observó el retraso en los pagos a estas entidades configurando una retención salarial, debido a que las cuotas son descontadas de los sueldos de dichos funcionarios y al no reportarla en los tiempo establecidos a las entidades, estos generan reportes a las centrales de riesgos e intereses que al	Proceso Gestión Administrativo y Financiero Gerencia Estratégica Tesorería			X	El artículo 149 del Código Sustantivo del Trabajo.

53

	final asumen y afectan a los trabajadores.					
64.	Observación detectada en la Auditoria vigencia 2016: El equipo auditor observo, que no se realizó la adecuación total y/o división del Almacén por falta de presupuesto.	Proceso Gestión Administrativo y Financiero Gestión Administración de Bienes		X		ISO 9001: 2008, NTC GP 1000 Núm. 6.3 Infraestructura, Lit. a.
65.	Observación detectada en la Auditoria vigencia 2016: La División de Sistema, no ha implementado la base de datos en la división Gestión de Bienes, para el manejo de los inventarios.	Proceso Gestión Administrativo y Financiero Gestión Administración de Bienes Proceso Gestión Informática			X	ISO 9001: 2008, NTC_GP 1000-2009 Numeral 8.4 Análisis de Datos, Literal c.
66.	Se evidencio a través de grandes grietas, el deterioro de las paredes en la bodega del almacén, lo cual está generando riesgos locativos y pueden ocasionar accidente a los trabajadores y pérdidas económicas a la Empresa.	Proceso Gestión Administrativo y Financiero Gestión Administración de Bienes Servicios Generales		X		ISO 9001: 2008, NTC GP 1000 Núm. 6.3 Infraestructura, Lit. a. Manual de Perfiles y Responsabilidades III Descripción de Responsabilidades. Numeral 1.
67.	Hallazgo detectado en la vigencia 2016: Se evidencio que el inventario realizado por la Empresa ASESORIAS, CONSULTORIAS Y SOLUCIONES INTEGRALES S.A.S, ACSI, no pudo ser ingresado al sistema contable de la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P, debido a que la base de datos de la contratista no es compatible con el sistema de la Empresa.	Proceso Gestión Administrativo y Financiero Gestión Administración de bienes		X		PR-GF-12, Recepción, almacenamiento, entrega e inventario de bienes e inmuebles.
68.	En el momento de la auditoria se observo que el baño del primer piso de la Sede Administrativa se encuentra en mal estado.	Proceso Gestión Administrativo y Financiero Servicios Generales			X	ISO 9001: 2008 y NTC GP 1000: 2009, Numeral 6.3, literal a y b. Manual de Perfiles y Responsabilidades. Numeral 2.
69.	Se pudo constatar que el aire acondicionado del segundo piso ya cumplió su de vida y constantemente presenta dificultades pese a que se le realiza mantenimiento.	Proceso Gestión Administrativo y Financiero Servicios Generales		X		Manual de Perfiles y Responsabilidades III Descripción de Responsabilidades. Numeral 2.

70.	Teniendo en cuenta el proceso gestión financiera y los procedimientos de servicios Generales, no se evidencio el informe sobre el estado de las instalaciones eléctricas e hidráulica de la Empresa.	Proceso Gestión Administrativo y Financiero Servicios Generales		X		Procedimiento PR-GF-13, Servicios Generales. Manual de Perfiles y Responsabilidades III Descripción de Responsabilidades. Numeral 4.
71.	Observación detectada en la Auditoria vigencia 2016: Se pudo constatar que no se sube en el tiempo estipulado la nomina a la división de contabilidad, lo cual genera traumatismo para consolidar la información y realizar el proceso de pago en tesorería.	Proceso Gestión Talento Humano			X	NTC GP 1000: 2009 Núm. 4.2.4 Control de Registro.
72.	Durante el ciclo de Auditoria Control Interno de Gestión y el equipo Auditor pudo determinar mediante la evaluación a cada uno de los proceso, que el Plan de Capacitación y Formación establecido para la vigencia 2016, no se realizo a Cabalidad, debido a que todos los auditados manifiestan estar desactualizados y no haber recibido ningún tipo de capacitación.	Proceso Gestión Talento Humano Bienestar Social			X	Procedimiento Plan de Capacitación y Formación; Núm. PA-GT-02 Manual de Perfiles y Responsabilidades. Página 80 Jefe de Bienestar Social, Numeral 1
73.	Se constató que al subir la nomina a contabilidad, esta se devuelve por errores de Interfaz, novedades y errores de valor.	Proceso Gestión Talento Humano			X	**EL CONSEJO DIRECTIVO DEL ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN.** El artículo 59 de la Ley 1437 de 2011.
74.	En entrevista realizada a la Jefe de la sección de Bienestar Social, manifiesta la Funcionaria que no cuenta con las herramientas necesarias para llevar a cabo las visita domiciliaria a los trabajares incapacitados, jubilados o por cualquier caso de ausentismos.	Proceso Gestión Talento Humano Bienestar Social			X	Manual de Perfiles y Responsabilidades. Página 80 Jefe de Bienestar Social, Numeral 1,
75.	A través de la Auditoría realizada a los procesos seleccionados para la actual evaluación, se pudo determinar que no se ha dado la inducción a los nuevos Jefes y/o lideres de Procesos de acuerdo a la estructura del Sistema	Proceso Gestión Talento Humano Bienestar Social			X	Manual de Perfiles y Responsabilidades. Página 80 Jefe de Bienestar Social, Numeral 8,

	Integrado de Gestión de EMDUPAR S.A. E.S.P respecto al MECI.					
76.	Se evidencio a los funcionarios de cartera que realizan trabajos en campo, sin portar un carnet y/o documento que los acredite como empleados de EMDUPAR S.A. E.S.P.	Proceso Gestión Talento Humano Bienestar Social		X		Manual de Perfiles y Responsabilidades. Página 80 Jefe de Bienestar Social, Numeral 12, Coordinar y controlar las actividades relacionadas con la carnetización del personal.
77.	Teniendo en cuenta la importancia del suero Antiofídico por los riesgo a que se encuentran expuestos los trabajadores en la Empresa, se observo que solo existe uno y no es suficiente debido al número de empleados y las distancias de cada una de las cedes como la Planta de Producción y la PTAR El Salguero.	Proceso Gestión Talento Humano Salud Ocupacional			X	Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. Plan De Emergencias Y Análisis De Vulnerabilidad
78.	En el momento de la auditoria en la Sección de Salud y Seguridad en el Trabajo, no se evidenció el Plan Estratégico de Seguridad vial	Proceso Gestión Talento Humano Salud Ocupacional		X		La ley 1503 de 2011, el decreto 2851 de 2013 y la resolución 1565 de 2014 hablan de la obligatoriedad de elaborar y entregar un Plan estratégico de Seguridad Vial.
79.	No se evidenció acta de reunión del comité de obras, la cual debe programarse durante la vigencia, para analizar temas y problemas relacionados con contratos de obras.	Gestión de Contratación de Servicios Obras y Suministro			X	MANUAL DE CONTRATACION, Acuerdo No. 0169 de 2005
80.	El actual líder del proceso Gestión de contratación de servicios, obras y suministro, manifiesta la demora en los estudios de conveniencia y oportunidad, por parte de la división Planeación, en la etapa precontractual.	Gestión de Contratación de Servicios Obras y Suministro			X	MANUAL DE CONTRATACION, Acuerdo No. 0169 de 2005. Numeral 2.

2. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Al finalizar la Auditoría Interna al Sistema Integrado de Gestión en la Empresa EMDUPAR S.A E.S.P. y de acuerdo a la evaluación de diez (10) Procesos de Gestión seleccionados , El equipo Auditor concluye que se detectaron treinta y nueve (39) No conformidades y cuarenta y una (41) Observaciones, para un total de 80 Hallazgos; de igual manera en este informe se determina que el Sistema se mantiene, debido a que cumplen los requisitos de la Norma NTC ISO 9001, con los parámetros establecidos en el Modelo Estándar de Control Interno MECI, con las Políticas de la Entidad y con las Normas de Ley y Constitucionales.

Es por ello que los resultados de esta Auditoría Interna realizada, teniendo en cuenta el nivel de impacto sobre los riesgos, servirá como herramienta para elevar la calidad en el desarrollo y ejecución de cada componente del sistema de control interno de EMDUPAR S.A. E.S.P. Es importante resaltar que las desviaciones encontradas deben ser subsanadas o corregidas mediante un Plan de Mejoramiento Interno llevando a cabo las acciones correctivas y/o de mejora, para el cumplimiento de los requisitos exigidos, por tal razón el equipo auditor recomienda:

- Una vez entregado los reportes y el informe ejecutivo se recomienda realizar un Plan de Mejoramiento, donde se establezcan Acciones Correctivas a cada una de las no conformidades u observaciones detectadas.

- Revisar y actualizar los Procesos de Gestión comercial y Administrativo y financiero, para que los procedimientos se definan de acuerdo a las actividades y funciones que lidera cada jefe de División y sección.

- Replantear las divisiones y seciones del Departamento Comercial, con respecto a la asignación y/o distribución del personal, con el fin de reforzar las gestiones encaminadas a cumplir con el objetivo principal de este proceso misional.

- Revisar los indicadores implementados en cada Proceso, teniendo en cuenta los objetivos y las metas.

- Implementar mecanismos efectivos que permitan que los responsables de procesos cumplan de manera oportuna con las metas propuestas en los planes de acción, de Mejoramiento interno y Externo.

- Llevar a cabo las actividades encaminadas al mejoramiento de las estructuras desde la planta de tratamiento de agua potable, redes de acueducto, Válvulas y las concernientes a las PTAR desde los manjoles y rejillas en la ciudad hasta donde se realiza el tratamiento para la disposición final.

- Realizar las actividades encaminadas al reporte de información al SUI, para mejorar el porcentaje de cumplimiento y mantener en un alto nivel los Indicadores de la Empresa.

- Es importante que la Gerencia siga trabajando en el fortalecimiento de sus procesos y crear conciencia entre las autoridades Municipales, para que sean diseñadores, constructores y operadores acerca de los requisitos de calidad en los sistemas de acueducto, alcantarillado, automatizando sus procesos para garantizarle a los usuarios finales, un excelente servicio.

3. FORTALEZAS

- Buena disposición por parte de los auditados encargados e involucrados en cada Proceso Gestión del Sistema integrado que fueron selecciona para la realización de esta Auditoria.

4. RESPONSABLES

AUDITOR LIDER	JEFE CONTROL INTERNO DE GESTION
NOMBRE	NOMBRE
JOSE JAIME ZABALETA	RAMON DUQUE SARMIENTO

Elaboró y proyectó Pedro Otálora y Sary Prof. de Control Interno de Gestión

Copia: Gerencia

EMDUPAR S.A. E.S.P.
Empresa de Servicios Públicos de Valledupar

CONTROL INTERNO DE GESTION
PROGRAMA DE AUDITORIA INTERNA - AÑO 2017

FO-GS-05
Version: 02-19-07-11
Pagina: 1 de 1

OBJETIVO: Evaluar la capacidad del Sistema de Gestion para asegurar el cumplimiento de los requisitos legales y contractuales, políticas, procesos, planes, programas y proyectos identificando areas de mejora , de acuerdo con las Normas MECI 1000:2005, NTCGP:1000:2009 e ISO 9001:2008.

ALCANCE DEL PROGRAMA: Todos los Procesos del Sistema Integrado de Gestión.

RECURSOS: Auditores Internos de Calidad de la Entidad, experto tecnico, infraestructura de cómputo, vehiculo y áreas de trabajo individual y de los equipos.

FECHA ELABORACION: 05 Enero del 2017, por el Equipo de Mejoramiento del Proceso de Evaluación y Mejora.
FECHA INICIO: 6 DE MARZO 2016 **FECHA TERMINACION**: 12 DE ABRIL

CRITERIOS: CONSTITUCION POLITICA, MECI 1000:2005, NTCGP:1000:2009, ISO 9001:2008, LEY 142 DE 1994, MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS, MANUAL DE CONTRATACION, MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y POLITICAS INTERNAS.

PROCESOS	MARZO														ABRIL										
	6	7	8	9	13	14	15	16	17	21	22	23	27	28	29	4	5	6	10	11	12				
PROCESO GESTION INFORMATICA																									
PROCESO GESTION PLANTA DE TRATAMIENTO																									
PROCESO GESTION LABORATORIO																									
PROCESO GESTION DE DISTRIBUCION DE AGUA (ACUEDUCTO)																									
PROCESO GESTION DE RECOLLECCION Y DISPOSICION DE AGUA RESIDUALES (ALCANTARILLADO)																									
PROCESO GESTION COMERCIAL																									
PROCESO GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA																									
PROCESO GESTION DE TALENTO HUMANO																									
PROCESO GESTION DE CONTRATACION DE SERVICIO OBRAS Y SUMINISTROS																									
PROCESO GESTION PLANIFICACION																									

ELABORO: RAMON DUQUE SARMIENTO
CARGO: JEFE CONTROL INTERNO DE GESTION

REVISO: ALVARO ARAUJO PEÑA
CARGO: REPRESENTANTE DE LA DIRRECION PARA EL SG-MECI

APROBO: ARMANDO JOSE CUELLO DAZA
CARGO: GERENTE