

	INFORME EJECUTIVO	FO-GE-03
		Versión: 02-19-07-11
		Página: 1 de 28

UNIDAD DE CONTROL INTERNO
“Plan Anual de Auditoría 2016”
INFORME EJECUTIVO DE AUDITORIA INTERNA
PROCESO INTEGRADO DE GESTION DE LA EMPRESA EMDUPAR S.A E.S.P

PERIODO A EVALUAR: Del 1 de febrero a diciembre de 2015 y Enero Y febrero 2016.

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 uno 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	2016
❖ 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				

	INFORME EJECUTIVO	FO-GE-03
		Versión: 02-19-07-11
		Página: 2 de 28

Auditoría No.	01	Fecha de inicio	05	04	2016	Fecha de Cierre	18	05	2016
Auditor Líder:					LEDIS LOZANO BERGEL				
Equipo Acompañante:					Saribeth Escobar Ramírez, Pedro Otálora García, Inés Banquez, Orlando René Maestre, Edward j. Martínez, José Alfredo Camargo, Julio Castillo, José Jaime Zabaleta, Ana María Chacín, Rafael N. Maestre, Juan Reales Daza, Delfina Peñaloza, Fabián Gonzales, Erika Lopez, 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									

	INFORME EJECUTIVO	FO-GE-03
		Versión: 02-19-07-11
		Página: 3 de 28

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

Verificar en los Procesos de Gestión seleccionados, de la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P, el desarrollo y cumpliendo a cabalidad de cada uno de los procedimientos establecidos; así mismo constatar que se esté llevando a cabo de acuerdo a las normas legales vigentes orientadas hacia el cumplimiento de los objetivos de la Entidad.

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
1.	En el momento de la auditoria, no se evidencio la programación anual de los requerimientos (Plan de Compras) de contratación de prestación de servicios y demás que requiera la empresa para su normal funcionamiento, con base en las necesidades planteadas y detectadas, que se debe entregar a mas tardar el día 15 de diciembre de la vigencia fiscal a expirar.	Proceso Gestión Planificación		X		MANUAL INTERNO DE CONTRATACIÓN E INTERVENTORÍA DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE VALLEDUPAR EMDUPAR S.A.-ESP. Etapa precontractual: Plan anual de Contratación
2.	Se observó que los procesos de Gestión comercial y Gestión Administrativa y financiera, teniendo en cuenta que en la estructura organizacional están subdivididas en áreas, divisiones y secciones, requieren de subprocesos	Proceso Gestión Planificación Planes y Programa			X	ISO 9001: 2008, NTC GP 1000: 2009 Numeral 4.1, Literal a. y b. MECI Modelo de Operación por Procesos.

	que identifiquen sus objetivos, alcance y los elementos de caracterización individual.					
3.	Se evidencio que el cargue al Sistema Único de Información SUI, se encuentra en un nivel del 92%, 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		X		ISO 9001: 2008 y NTC GP 1000: 2009, Numeral 4.1, Literal d.
4.	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, Artículo(s) Artículos 1, 2, 3, 5, 7 al 14, Año 2005
5.	De acuerdo a la auditoría realizada a los procesos seleccionados, se pudo observar que no se ha socializado la actualización del MECI en la División de Producción; de igual manera no se ha hecho reinducción para que todos los trabajadores ejerzan sus funciones y actividades de acuerdo a lo establecido en el proceso al cual pertenece.	Proceso Gestión Planificación Planes y Programa			X	MECI, Decreto 943 Del 21 De Mayo De 2014 V. Final Publicado DAFP El 23 De Mayo De 2014

6.	Se observó que el Proceso Gestión Informática no tiene definido el Mapa de Riesgos.	Proceso Gestión Planificación Planes y Programa			X	MECI 1.3. Componente Administración del Riesgo
7.	Se observó que en el Mapa de Riesgo Anticorrupción de EMDUPAR S.A. E.S.P, no se definieron todos los riesgos prioritarios de acuerdo a los Procesos Misionales.	Proceso Gestión Planificación Planes y Programa			X	Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011. MECI 1.3. Componente Administración del Riesgo
9.	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
10.	No se evidencio el diagnostico, que determine el estado actual de la Empresa EMDUPAR.	Proceso Gestión Planificación		X		CA-GP-01 Caracterización del Proceso de Gestión de Planificación. Diagnosticar la entidad.
11.	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.
12.	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	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.

	Acción están encaminados en las actividades diarias por necesidades prioritarias (Emergencias)					
13.	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.
14.	Se evidencio que el índice de agua no contabiliza supera los parámetros del 30%, establecido por la Comisión de Regulación de Agua potable y saneamiento básico CRA, debido a que en los últimos informes de gestión de la vigencia 2015 y 2016 arrojó pérdidas alrededor del 62%. No se observan gestiones encaminas a disminuir las perdidas, las cuales deben ser asumidas dentro del Plan general de control de pérdidas que involucra al departamento Técnico y el Departamento comercial.	Proceso Gestión Acueducto Proceso Gestión Comercial		X		Resolución CRA 151 de 2001
15.	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.

16.	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
17.	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
18.	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
19.	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.
20.	Pese a que en el mes de Junio de 2014, se llevo a cabo la formulación del plan maestro de acueducto y alcantarillado de la ciudad de Valledupar, y en el informe de diagnostico arrojó como resultado optimizar y adecuar las redes de acueducto; aun no se han iniciado los proyectos para este fin, lo	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 y d.

	que evidencia problemas de abastecimiento para la totalidad de la población.					
21.	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
22.	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.
23.	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 bastecer 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.

24.	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 Título B y en el formato Catastro de Redes. ISO 9001: 2008 NTC GP 1000: 2009, Numeral 4.2.4 Control de los Registros.
25.	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
26.	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
27.	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

28.	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
29.	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		X		Artículo 28 del Decreto 3930 de 2010.
30.	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
31.	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
32.	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

33.	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
34.	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
35	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			X	MECI, 2.3 Componente Planes de Mejoramiento. Plan de Acción.
36.	Actualmente 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.
37	Se pudo constatar que actualmente la Empresa no cuenta con un profesional 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
38	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

39.	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
40.	Se evidencio que los 25 puntos de muestreo, se encuentran en mal estado, Nueve (9) de ellos han colapsados, por falta de mantenimiento.	Proceso Gestión Laboratorio			X	ISO 9001: 2008 y NTC GP 1000: 2009 Numeral 6.3 Lit. a. infraestructura.
41.	El programa de mantenimiento preventivo se encuentra desactualizado.	Proceso Gestión Laboratorio			X	ISO 9001: 2008 y NTC GP 1000: 2009 Numeral 4.2.3 Control de Documentos, Literal b, Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario.
42.	En las estructura del nuevo laboratorio se observó que la puerta de evacuación no cumple con las condiciones contra impacto en caso de emergencia, debido a que se asegura con un cerrojo pasante.	Proceso Gestión Laboratorio			X	PLAN DE EMERGENCIA DE LA EMPRESA EMDUPAR S.A. E.S.P.
43.	Se observó que pese a que no se cumplió con el recaudo y/o ingresos proyectados para la vigencia 2015, se llevaron a cabo los pronósticos para el 2016, teniendo en cuenta la información del 2015, lo cual no concuerda con la realidad para la elaboración y proyección del nuevo presupuesto.	Proceso Gestión Administrativo y Financiero Presupuesto			X	MECI Numeral 1.2.1 Planes, Programas y Proyectos.
44.	Se pudo observar, que no se está realizando el ajuste presupuestal, teniendo en cuenta el comportamiento de los indicadores de ingreso y que no se cumple la meta establecida en cada mes.	Proceso Gestión Administrativo y Financiero Presupuesto			X	MECI Numeral 1.2 Componente Direccinamiento Estratégico

45.	El problema de las conciliaciones, continúa por demora de los bancos en la entrega de soportes.	Proceso Gestión Administrativo y Financiero Contabilidad			X	ISO 9001: 2008, NTC GP 1000: 2009 Núm. 4.1 Lit. Determinar la secuencia de los procesos.
46.	Al momento de la auditoria se Comprobó que en la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P, no se ha realizado la implementación de las NIIF, y de acuerdo a las normas establecidas ya se cumplieron los términos para que las Entidades envíe la primera información, la jefa de Contabilidad ha presentado los requerimientos para que se lleve a cabo el proceso de dicha implementación ante la Gerencia.	Proceso Gestión Administrativo y Financiero Contabilidad		X		ISO 9001: 2008, NTC GP 1000 Núm. 8.4 Análisis de Datos. Ministerio de Comercio, Industria y Turismo Decreto 2784 28-12-2012, reglamenta la Ley 1314 de 2009, los Decretos 4946 y/o 403 del 30 de diciembre de 2011
47.	Teniendo en cuenta el Informe preliminar de la Auditoria Gubernamental con Enfoque Integral modalidad Especial Estados Contables vigencia 2015, realizado por la Contraloría Municipal de Valledupar, se hace referencia a la observación Numero cinco (5) cuenta 244075 impuestos contribuciones y tasas por pagar, debido a que este ente de control manifiesta el incumplimiento por parte de EMDUPAR S.A. E.S.P, para trasladar el porcentaje correspondiente al FONDO CUENTAS TERRITORIALES DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA (FONSET)	Proceso Gestión Administrativo y Financiero Tesorería			X	Ley 418 de 1997, 548 de 1999, 782 de 2002, 1106 de 2006 y la ley 1421 de 2010.

48.	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
49.	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.
50.	Se pudo comprobar que los requerimiento para el suministros de los insumos en la Planta de tratamiento, se están realizando sin el acompañamiento y verificación de la jefe de Gestión de Administración de bienes, de igual manera se observó, que dichos insumos se reciben en la planta de Producción y el responsables del procedimiento es la División de Gestión Administración de Bienes.	Proceso Gestión Administrativo y Financiero Gestión Administración de bienes			X	Manual de Perfiles y responsabilidades, Jefe División Administración de bienes. Resolución 0028 de 21 de Diciembre de 2015.
51.	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.

52.	Se evidenció que los bienes inmuebles de la Empresa, tienen varias placas de identificación, por lo cual no se tiene claridad en la exactitud de los inventarios.	Proceso Gestión Administrativo y Financiero Gestión Administración de bienes			X	ISO 9001: 2008, NTC_GP 1000-2009 Numeral 4.2.4 Control de registros.
53.	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.
54.	Se comprobó que para el sistema Gestión Administración de Bienes los elementos inmuebles se encuentran registrados en un área y aparecen físicamente en otras.	Proceso Gestión Administrativo y Financiero Gestión Administración de bienes			X	PR-GF-12, Recepción, almacenamiento, entrega e inventario de bienes e inmuebles.
55.	Se constato que los Celadores en la porterías de la cede administrativas no cuentan con celulares y/o dispositivo de comunicaciones, para reportar los casos de emergencias.	Proceso Gestión Administrativo y Financiero Servicios Generales		X		ISO 9001: 2008 y NTC GP: 1000: 2009 Numeral 6.1 Provisión de Recursos.
56.	Se constató que los Celadores de la sede administrativa de EMDUPAR S.A. E.S.P, no están haciendo revisión a los vehículos de los Empleados que ingresan y salen del parqueadero.	Proceso Gestión Administrativo y Financiero Servicios Generales			X	Política interna de la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P.

57.	Se evidencio que el índice de agua no contabiliza supera los parámetros del 30%, establecido por la Comisión de Regulación de Agua potable y saneamiento básico CRA, debido a que en los últimos informes de gestión de la vigencia 2015 y 2016 arrojó pérdidas alrededor del 62%. No se observan gestiones encaminadas a disminuir las perdidas, las cuales deben ser asumidas dentro del Plan general de control de pérdidas que involucra al departamento Técnico y el Departamento comercial.	Proceso Gestión Comercial Proceso Gestión Acueducto		X		Resolución CRA 151 de 2001
58.	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			X	MECI 2014, Numeral 6. Gestión de Recursos y Numeral ISO 9001: 2008 y NTC GP: 1000: 2009, Núm 6.1, provisión de Recursos y Materiales
59.	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 Facturación		X		ISO 9001: 2008 y NTC GP: 1000: 2009, Núm. 4.2.4, Control de Registros.

60.	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.
61.	Se Comprobó que la mayor causal de reclamos se generan por error de lecturas.	Proceso Gestión Comercial Facturación			X	PR-GC-05, Reclamo Verbal Por Alto Consumo.
62.	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.
63.	Se pudo establecer que en los casos de desviación significativa, se autoriza el procedimiento de notas, sin realizar la investigación pertinente.	Proceso Gestión Comercial Facturación			X	PR-GC-05, Reclamo Verbal Por Alto Consumo
64.	En el aplicativo y/o sistema comercial Smart Flex, no se evidencia un mecanismo y/o alarma para detectar las desviaciones significativas.	Proceso Gestión Comercial Facturación			X	ISO 9001: 2008, NTC_GP 1000-2009 Numeral 4.1 Lit a y b MECI: Modelo de operación por Procesos
65.	Se observó casos de usuarios que inducen al error, evidenciados en doble facturación, ante una única acometida.	Proceso Gestión Comercial Facturación			X	PR-GC-02, Doble Facturación Solicitud Verbal

66.	Se constató que en el Dpto. comercial no se cuenta con el debido proceso de Crítica, para que la facturación mensual salga optima y lo más real posible.	Proceso Gestión Comercial Facturación			X	PR-GC-22, Procedimiento Crítica de Factura.
67.	Teniendo en cuenta los indicadores de Facturación Vs Recaudo, a la Empresa solo ingresa el 50% de pago por parte de los usuarios.	Proceso Gestión Comercial Control Comercial			X	MECI, 1.2.4 Indicadores de Gestión.
68.	La Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P, no cuenta con un sistema parametrizado, que reporte pagos en línea inmediatamente, lo que ha generado problemas cuando se realizan suspensiones posteriores a un pago del servicio.	Proceso Gestión Comercial Control Comercial Sección de Cartera			X	ISO 9001: 2008 y NTC GP: 1000: 2009 Numeral 6.1 Provisión de Recursos
69.	A través de una brigada de recuperación de cartera se logro establecer, que existen usuarios que deben 10, 15, 29 y mas facturas vencidas y nunca se le ha realizado gestión de cobro ni suspensión del servicio de agua.	Proceso Gestión Comercial Control Comercial Sección de Cartera			X	MECI, 1. Módulo de Control de Planeación y Gestión, Párrafo 5.
70.	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 Sección de Cartera			X	ISO 9001: 2008 y NTC GP: 1000: 2009 Numeral 6.1 Provisión de Recursos
71.	Las actas en el periodo de crítica para la lectura de medidores no se realizan de manera adecuada, para tomar una decisión de reposición en atención a usuarios.	Proceso Gestión Comercial Atención a Usuario			X	ISO 9001: 2008, NTC_GP 1000-2009 Numeral 4.2.3 Control de Documentos, Literal a.

72.	La base de datos se encuentra desactualizada y esto afecta el trabajo para la instalación de medidores u otras disposiciones.	Proceso Gestión Comercial Atención a Usuario		X		ISO 9001: 2008, NTC_GP 1000-2009 Numeral 8.4 Análisis de Datos, Literal c.
73.	Se evidencio asignación de interventoría del contrato 074 de 2015, de Suministro e instalación de Micro medidores a la jefe División de Atención a Usuarios, no teniendo la competencia y/o conocimientos técnicos del proceso de Micro medición de la Empresa.	Proceso Gestión Comercial Atención a Usuario			X	Manual de Perfiles y responsabilidades, Resolución 0028 de 21 de Diciembre de 2015 y Manual de Contratación
74.	Se observó que los conceptos de reclamos, entre PQR y Atención a Usuarios no se encuentran estandarizados.	Proceso Gestión Comercial Atención a Usuario PQR Proceso Gestión Informática			X	ISO 9001: 2008, NTC_GP 1000-2009 Numeral 4.1, Literal b.
75.	Se observó que uno de los aumentos de las PQR, es la Facturación de conceptos irreales, teniendo en cuenta que se factura servicio de Alcantarillado a usuarios que viven en sectores que no tienen cobertura.	Proceso Gestión Comercial Facturación PQR			X	ISO 9001: 2008, Núm. 8.2.3 Seguimiento y mejora de los procesos.
76.	A través de un reporte de la página web de la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS, se observaron 10 silencios administrativos de los cuales 7 quedaron en firme en contra de EMDUPAR S.A. E.S.P.	Proceso Gestión Comercial PQR			X	SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS.

77.	No existe un procedimiento, para resolver por ventanilla reclamos y/o casos de solución inmediata.	Proceso Gestión Comercial PQR			X	MECI, 1.2 Componente Direccionamiento Estratégico, Modelo de Operación por Procesos.
78.	Según la Jefe de la División de P.Q.R 400 expedientes del 2015, están perdidos.	Proceso Gestión Comercial PQR		X		Archivo General de la Nación, Gestión y custodia de archivos
79.	No se evidencio el cronograma de actividades y/o calendario que establece todo lo concerniente a pagos de nominas, seguridad social, parafiscales, cesantías, novedades y otros.	Proceso Gestión Talento Humano		X		MA-GT-01, MANUAL DE PERFILES Y RESPONSABILIDADES, CA-GT-01, CARACTERIZACION PROCESO GESTION DEL TALENTO HUMANO
80.	Se observo que en la oficina de talento humano, no se exige paz y salvo de almacén, para liquidar a los empleados que se desvinculan de la Empresa.	Proceso Gestión Talento Humano		X		PR-GT-09 DESVINCULACIÓN DEL PERSONAL, Núm. 5.7 (FO-GT-55).
81.	Al revisar las hojas de vida, se observó que el formato de entrevistas, no registra la firma de la jefe de Gestión del Talento Humano.	Proceso Gestión Talento Humano Sección Bienestar Social			X	NTC GP 1000: 2009 Núm. 4.2.4 Control de Registro.
82.	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.
83.	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.

84.	Se tuvo conocimiento por parte del equipo Auditor, que en la División de Talento Humano existen reclamaciones para pago de Merienda “beneficio convencional” de la vigencia 2015, que en el periodo que se debió cancelar, no se les aplicó a los trabajadores que en ese momento se les Cambió la modalidad del contrato de termino Fijo a Indefinido.	Proceso Gestión Talento Humano		X		ARTICULO 35. MERIENDA CONVENCION COLECTIVA DE TRABAJO FIRMADA ENTRE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE VALLEDUPAR “EMDUPAR” S.A. E.S.P. Y EL SINDICATO DE TRABAJADORES “SINTRAEMSDES” SUB-DIRECTIVA VALLEDUPAR.
85.	Se observó que en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de EMDUPAR S.A. E.S.P, no se encuentra incluido el Sistema de Gestión Ambiental.	Proceso Gestión Talento Humano Salud Ocupacional		X		Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo DECRETO 1072 DEL 26 DE MAYO DE 2015 Libro 2, Parte 2, Titulo 4, Capitulo 6
86.	El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de EMDUPAR S.A. E.S.P, no se encuentra dentro de los formatos establecidos del proceso al cual pertenece, con el respectivo logo institucional.	Proceso Gestión Talento Humano Salud Ocupacional		X		ISO 9001, NTCGP 1000:2009 Núm.4.2.3 Control de Documentos.
87.	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.

	INFORME EJECUTIVO	FO-GE-03
		Versión: 02-19-07-11
		Página: 22 de 28

88.	Se observó que la oficina de Contratación no cuenta con la seguridad para custodiar los expedientes con la información de los contratistas e interventores.	Gestión de Contratación de Servicios Obras y Suministro			X	ISO 9001: 2008 y NTC GP 1000: 2009, 4.2.4 Control de Registros ISO 9001
89.	En el sistema SECOP, existe dos (2) cuentas creada para EMDUPAR S.A. E.S.P, lo cual ha generado conflicto para cargar la información de la contratación.	Gestión de Contratación de Servicios Obras y Suministro			X	MECI 2014, Numeral 3. Eje Transversal Información y Comunicación Información y Comunicación Externa, párrafo 1.
90.	En el archivo del contrato No. 004 del 02 de Marzo de 2016, no se evidencia el acta de inicio	Gestión de Contratación de Servicios Obras y Suministro		X		Manual Interno de Contratación e Interventoría De la Empresa de Servicios Públicos de Valledupar Emdupar S.A. E.S.P. Artículo Vigésimo Quinto: Interventoría.
91.	No se evidenció la póliza original en el expediente del contrato No. 017 del 10 de Marzo de 2015	Gestión de Contratación de Servicios Obras y Suministro			X	Manual Interno de Contratación e Interventoría De la Empresa de Servicios Públicos de Valledupar Emdupar S.A. E.S.P. Artículo decimo primero: requisitos de legalización de los contratos.
92.	En el momento de la auditoria se evidencio que el contrato No. 032 del 21 de Abril de 2015, no tiene acta de liquidación y a través de un oficio referencia DAF-DAS-201, 24 de Noviembre de 2015, la jefe de almacén, manifiesta a la jefe de la División de Contracción de ese periodo, que por decisión de la contratista Productos Químicos Panamericano se abstiene de firmar actas finales y actas de liquidación de los contratos 096 07/11/2014 de Ultrafloc y el 032 de 2015 de cloro, hasta que la empresa EMDUPAR S.A. E.S.P, este a paz y	Gestión de Contratación de Servicios Obras y Suministro			X	Manual Interno de Contratación e Interventoría De la Empresa de Servicios Públicos de Valledupar Emdupar S.A. E.S.P. Artículo vigésimo octavo: Liquidación de los Contratos.

	salvo con ellos.					
93.	Se observó que el contrato No. 077 de 2015, no tiene un estudio técnico y/o financiero que explique y determine los valores estipulado en la propuesta del Contratista.	Gestión de Contratación de Servicios Obras y Suministro			X	ISO 9001: 2009, Control de registro Núm. 4.2.4
94.	En el contrato N° 037 de 2014, no se evidencia el acta de inicio, interventoría y acta de finalización.	Gestión de Contratación de Servicios Obras y Suministro		X		Manual Interno de Contratación e Interventoría De la Empresa de Servicios Públicos de Valledupar Emdupar S.A. E.S.P. Artículo Vigésimo Quinto: Interventoría, Artículo vigésimo octavo: Liquidación de los Contratos
95.	En el contrato No. 033 de 21 de Abril de 2015, se observó que la responsable de Gestión Documental, genera la necesidad de contratar la Digitalización de los documentos que conforman 82.000 historias de suscriptores de la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P, del cual fue asignada como Interventora directamente por el Gerente del periodo evaluado, sin haber tenido en cuenta que el cargo depende de Secretaria General; además la actividad contratada hace parte de las responsabilidades inherentes al cargo de la responsable de Gestión Documental, por lo cual esta función debe realizarse de manera constante.	Gestión de Contratación de Servicios Obras y Suministro			X	Manual de Perfiles y Responsabilidades, Pág. 27, III descripción de Responsabilidades inciso 2.

96.	Se observó que el Plan de acción no se cumplió de acuerdo a las actividades proyectadas en periodos específicos.	Proceso Gestión Informática			X	MECI, 2.3 Componente Planes de Mejoramiento. Plan de Acción
97.	Se evidencio que no se están realizando los mantenimientos de los computadores de acuerdo al Plan establecido.	Proceso Gestión Informática		X		PA-GN-01 Plan de Mantenimiento Preventivo y Correctivo
98.	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 Bienestar Social			X	PA-GT-02, Plan de Capacitación Y Formación de Emdupar S.A E.S.P
99.	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 nomina 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
100.	Se observo que los inventarios de sistemas no concuerdan, con la división de almacén.	Proceso Gestión Informática			X	ISO 9001, NTCGP 1000:2009 4.2.4 Control de los registros
101.	Se observó debilidad en el sistema de red informática, debido a que no existe mecanismo para detectar el ingreso de dispositivos no autorizado a las líneas de internet de la empresa.	Proceso Gestión Informática			X	MECI 1.3. Componente Administración del Riesgo

102.	La División de Sistemas no realiza seguimientos periódicos, para el buen manejo y uso de los sistemas informáticos.	Proceso Gestión Informática		X		MECI 1.3.3.2 Valoración del Riesgo. CONTROLES
103.	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			X	ISO 9001: 2008 y NTC GP 1000: 2009, Numeral 6.3, literal a y b. MECI, Numeral 2.2.3
104.	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.	Proceso Gestión Informática			X	PR-GN03-Procedimiento Política Seguridad Informática PR-GN-05, Administración de Backups.
105.	A la fecha de esta Auditoria, 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
106.	El sistema biométrico no se encuentra funcionando adecuadamente, debido a que fue deteriorado por un rayo, solo se cuenta con el torniquete.	Proceso Gestión Informática		X		MECI Módulo 1. De Control de Planeación y Gestión. Orientados a generar los estándares que permiten el desarrollo y afianzamiento de una cultura del control al interior de la entidad.
107.	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.

108.	Se observó que los usuarios del sistema Smart Flex, no saben realizar los reportes estadísticos de las causales de reclamo en notas créditos, debito y P.Q.R. Por falta de conocimiento.	Proceso Gestión Informática			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.
109.	La campaña del cero papel no se lleva, debido a que no existe cultura con el manejo del correo certificado.	Proceso Gestión Informática			X	Ley 1450 de 2010,
110..	Se comprobó que la pagina web de la Empresa, no tiene incluida el link de “Transparencia y acceso a Información Pública” de acuerdo a lo que establece la ley.	Proceso Gestión Informática		X		TRANSPARENCIA Y ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA Ley 1712 del 6 de marzo de 2014
111.	Se observó que el espacio locativo con respecto a las maquinas no es el adecuado.	Proceso Gestión Informática			X	ISO 9001: 2008 y NTC GP 1000: 2009, Numeral 6.3, literal a
112.	Se evidencio que a los ductos de los Aires en la División de Sistemas, no se les ha realizado mantenimiento, lo que actualmente está generando riesgo contaminación.	Proceso Gestión Informática			X	ISO 9001: 2008 y NTC GP 1000: 2009, Numeral 6.3, literal a y b
113.	Se observó que las tuberías de los aires acondicionados presentan fugas de agua.	Proceso Gestión Informática			X	ISO 9001: 2008 y NTC GP 1000: 2009, Numeral 6.3, literal a y b

	INFORME EJECUTIVO	FO-GE-03
		Versión: 02-19-07-11
		Página: 27 de 28

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 cuatro (34) No conformidades y ochenta (80) Observaciones, para un total de 114 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.
- Llevar a cabo de manera adecuada la planeación financiera, con las normas y técnicas para pronosticar y proyectar el presupuesto de las vigencias futuras, teniendo en cuenta el comportamiento real de ingresos de los meses y años anteriores.
- 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.
- Integrar a través del software comercial Smart Flex la información del Dpto. Técnico Operativo Con el Dpto. comercial inherente a los usuarios.
- Replantear las divisiones y secciones 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.
- Ingresar en el sistema Comercial Smart Flex los procedimientos tales como: actas de críticas, suspensión, reconexión; además de las órdenes de suspensión y reconexión en los códigos de los usuarios registrados en la Empresa.
- 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

	INFORME EJECUTIVO	FO-GE-03
		Versión: 02-19-07-11
		Página: 28 de 28

Externo.

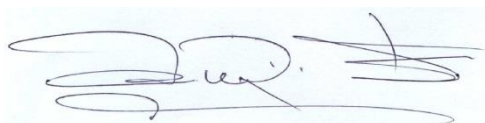
- Llevar a cabo las actividades encaminadas al mejoramiento de las estructuras desde la planta de tratamiento de agua potable, redes de acueducto, Válvulas y las concernientes a las PTAR desde los manjoles y rejillas en la ciudad hasta donde se realiza el tratamiento para la disposición final.
- Realizar 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 seleccionados para la realización de esta Auditoria.
- **Agradecimiento** a la Dra. MELISSA FIGUEROA RAMIREZ, Microbióloga y la Dra. ANA MARIA CHACÍN, Abogada, por el apoyo y la colaboración debido a que de forma independiente contribuyeron con su experiencia y conocimiento en el desarrollo de la auditoria de los procesos Gestión Laboratorio y de contratación de servicios, obras y suministros.

4. RESPONSABLES

AUDITOR LIDER	FECHA DEL INFORME
NOMBRE	
LEDYS LOZANO VERGEL	



RAMON DUQUE SARMIENTO
Jefe de Control Interno de Gestión.

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

Copia: Gerencia