

INFORME DE GESTIÓN DE AUDITORÍA INTERNA VIGENCIA 2019
COMPAÑÍA DE SERVICIOS COSERVICIOS S.A. E.S.P.



WILMAR ALONSO CASTELBLANCO BELTRÁN
Gerente

MIGUEL ÁNGEL CASTELBLANCO JUNCO
Auditor Principal

SOGAMOSO, ENERO 30 DEL 2020

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION

1. PLATAFORMA ESTRATÉGICA COMPAÑÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE SOGAMOSO S.A. E.S.P	4
1.1. Quienes Somos	4
1.2. Misión	5
1.3. Visión.....	5
1.4. Valores corporativos	5
1.5. Política Sistema De Gestión De Calidad.....	5
1.6. Objetivos del SGC.....	6
1.7. Estrategias Corporativas	6
2. INFORME DE GESTIÓN DE AUDITORÍA INTERNA VIGENCIA 2019	7
2.1. Objetivo General.....	7
2.2. Objetivos Específicos.....	7
2.3. Alcance.....	8
2.4. Metodología	8
2.5. Resultados	10
3. RECOMENDACIONES	14
CONCLUSIONES	16

INTRODUCCIÓN

El Control Interno o quien haga sus veces en los servicios públicos domiciliarios, se definió en la Ley 142 de 1994 en el título IV Otras Disposiciones, capítulo I Del Control de Gestión y Resultado, capítulo II Información de las Empresas de Servicios Públicos, capítulo III De las Expropiaciones y Servidumbres, capítulo IV Toma de Posesión de las Empresas de Servicios Públicos y capítulo V Liquidación de las Empresas de Servicios Públicos.

Hay que dejar en claro que las empresas de servicios públicos domiciliarios, no tienen la obligación de implementar el Modelo Estándar de Control Interno MECI, como si están obligadas, las demás empresas del Estado, esto debido a que estas son empresas mixtas o privadas donde el capital del Estado es menor al 50% de sus acciones; por otro lado el artículo 46 de la Ley 142 de 1994, acorde a la Constitución de 1991, expresan el régimen aplicable a las entidades descentralizadas que presten servicios públicos, será la cual contempla las siguientes competencias en materia de control interno: “Corresponde a cada entidad prestadora de servicios públicos: realizar un conjunto de actividades de planeación y ejecución para lograr que sus objetivos se cumplan; definir y diseñar lo procedimiento de control interno, así como la evaluación periódica de sus cumplimientos, de acuerdo con las reglas que establezcan las Comisiones de Regulación, actividad que podrá ser contratada con empresas privadas y organizar la auditoría interna de la empresa estableciendo sus funciones”.

CASBEL Consultorías y Asesorías Integrales en cumplimiento de su objeto contractual “*Servicios Profesionales De Auditoría Interna*” para COSERVICIOS S.A. E.S.P. por medio del contrato de prestación de servicios No. 021-2019, rinde informe de la gestión adelantada en el periodo contratado en la vigencia 2019. El proceso desarrollado se acoge al programa de auditorías presentado y aprobado por la Gerencia de COSERVICIOS S.A. E.S.P. en su momento y el cual cumple con los objetivos propuestos por la administración, junto con los estándares legales y normativos de auditoria.

1. PLATAFORMA ESTRATÉGICA COMPAÑÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE SOGAMOSO S.A. E.S.P

1.1. Quienes Somos

Somos, Coservicios S.A E.S.P., la empresa prestadora de los servicios públicos del Municipio de Sogamoso, en el departamento de Boyacá. Con más de 60 años de experiencia, brindamos los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo y alumbrado público, a todos los habitantes de esta región del país.

Nuestra historia tiene origen en el año de 1955 cuando se inició el proceso de creación de la Compañía de Servicios Públicos de Sogamoso S.A.

Para aquellos años, en el ambiente de los dirigentes Sogamoseños rondaba la inquietud de constituir una sociedad por acciones, para mejorar el servicio de acueducto desde el punto de vista técnico y administrativo, y a su vez se encargará del servicio de energía eléctrica.

Para aquél entonces, el servicio de acueducto, lo prestaba directamente el Municipio de Sogamoso desde 1939. Fue así como por iniciativa de la Junta Municipal de Gobierno, con el apoyo de destacados ciudadanos, se inició en este año el proceso de constitución de la Sociedad Compañía de Acueducto y Energía Eléctrica de Sogamoso, hoy: Coservicios S.A. E.S.P.

En la actualidad, somos una sociedad de servicios públicos mixta en la cual, el 62.42 % de los aportes corresponden al Municipio de Sogamoso. Somos una Sociedad Anónima, regida por el derecho privado, en sus relaciones laborales, actos y contratos.

Nuestro objeto principal es la prestación de servicios públicos de acueducto, alcantarillado, servicio ordinario y especial de aseo, y alumbrado público de la ciudad.

1.2. Misión

Prestar servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado, Aseo y Alumbrado Público con eficiencia, innovación tecnológica y talento humano competente, basado en principios, valores y políticas que permiten el desarrollo sostenible.

1.3. Visión

Ser reconocida para el año 2030 como una de las mejores empresas prestadoras de servicios públicos a nivel nacional.

1.4. Valores corporativos



1.5. Política Sistema De Gestión De Calidad

COSERVICIOS S.A. E.S.P., está comprometida con prestar los servicios públicos de acueducto, alcantarillado, aseo y alumbrado público eficientemente.

Promoviendo un ambiente de trabajo seguro libre de accidentes y enfermedades laborales, cumpliendo los requisitos legales que la empresa deba suscribir, asegurando el mejoramiento continuo de sus procesos y la satisfacción de sus partes interesadas.

1.6. Objetivos del SGC

- ✓ Prestar los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado, Aseo y Alumbrado con eficiencia.
- ✓ Captar, potabilizar y distribuir agua con los estándares de calidad, continuidad y cobertura.
- ✓ Recolectar, transportar y disponer los residuos sólidos domiciliarios.
- ✓ Mantener una red de alumbrado público moderna y funcional.
- ✓ Recolectar, transportar, tratar y disponer las aguas residuales.
- ✓ Garantizar la sostenibilidad financiera en cada uno de los servicios.
- ✓ Identificar los peligros, evaluar y valorar los riesgos y establecer e implementar los respectivos controles, protegiendo la seguridad y salud de los trabajadores, contratistas, visitantes y demás partes interesadas.
- ✓ Proteger la seguridad y salud de todos los trabajadores, contratistas, visitantes y demás partes interesadas.
- ✓ Cumplir con la normatividad nacional vigente aplicable en materia de riesgos laborales y la operación en la prestación del servicio.
- ✓ Responder oportuna y efectivamente las inquietudes de las partes interesadas.
- ✓ Garantizar el mejoramiento continuo del sistema de gestión de la calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) en la empresa.
- ✓ Generar acciones de mejora para aumentar los niveles de satisfacción del cliente interno y externo teniendo como referencia sus necesidades y expectativas.

1.7. Estrategias Corporativas

- ✓ Fortalecimiento del área especializada en información y proyectos (planeación y desarrollo)
- ✓ Alcanzar costos eficientes mediante el fortalecimiento administrativo, operativo y financiero, que permita la expansión de la oferta de servicios.
- ✓ Fortalecimiento de la estructura organizacional de la empresa.

- ✓ Fortalecimiento tecnológico en el área operativa, que permita la optimización del uso del agua.
- ✓ Fortalecer el tratamiento con tecnología.
- ✓ Fortalecimiento tecnológico en el área operativa, que permita la optimización del uso del agua.

2. INFORME DE GESTIÓN DE AUDITORÍA INTERNA VIGENCIA 2019

2.1. Objetivo General

Presentar a todos los Usuarios Internos como externos el Informe Ejecutivo Anual de las acciones adelantadas por la oficina de auditoria interna de COSERVICIOS S.A. E.S.P., correspondiente a la vigencia fiscal 2019, dando a conocer el desarrollo del proceso y las actividades más relevantes ejecutadas por esta dependencia de la entidad durante la vigencia fiscal 2019.

2.2. Objetivos Específicos

- Presentar las acciones realizadas y los avances obtenidos por la oficina de auditoria interna de COSERVICIOS S.A. E.S.P durante el periodo del 11 de marzo de 2019 al 31 de Diciembre de 2019
- Verificar y dar recomendaciones a cada uno de los procesos y procedimientos que se realizan en la entidad y en cada una de las dependencias que conforman su estructura orgánica.
- Enviar los respectivos informes a los entes de control que los requieran.

2.3. Alcance

El presente informe corresponde al informe de gestión 2019 desarrollado por Consultoría y Asesoría CASBEL – oficina auditora, durante el período comprendido entre el 12 de marzo del 2019 al 31 de diciembre del 2019, en la compañía COSERVICIOS S.A. E.S.P.

2.4. Metodología

Las actividades de control y auditoría se definieron con un enfoque por procesos: misionales y de apoyo, mediante visitas físicas, soportes documentales, entrevistas y consultas a todas las direcciones de la compañía.

Imagen 1. Mapa De Procesos Compañía COSERVICIOS S.A. E.S.P.



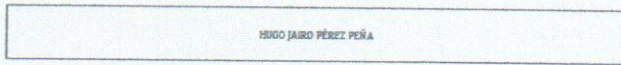


Fuente: COMPAÑÍA COSERVICIOS S.A. E.S.P.

CASBEL como empresa contratista de COSERVICIOS S.A E.S.P., por contrato No.021 del 2019 desarrolló el proceso de auditoría interna para la compañía dentro de su objeto contractual, mes a mes planeó, dirigió y organizó el proceso de verificación y evaluación para el cumplimiento de las normas, leyes, políticas y procedimientos aplicables a los procesos de la compañía. Identificando cumplimientos, no conformidades y oportunidades de mejora, con el fin de lograr optimizar cada uno de los procesos.

En la Tabla 1 se encuentra el plan de auditorías para la vigencia 2019 y la proyección mes a mes.

Tabla 1. Plan De Auditoria 2019 COSERVICIOS S.A E.S.P.

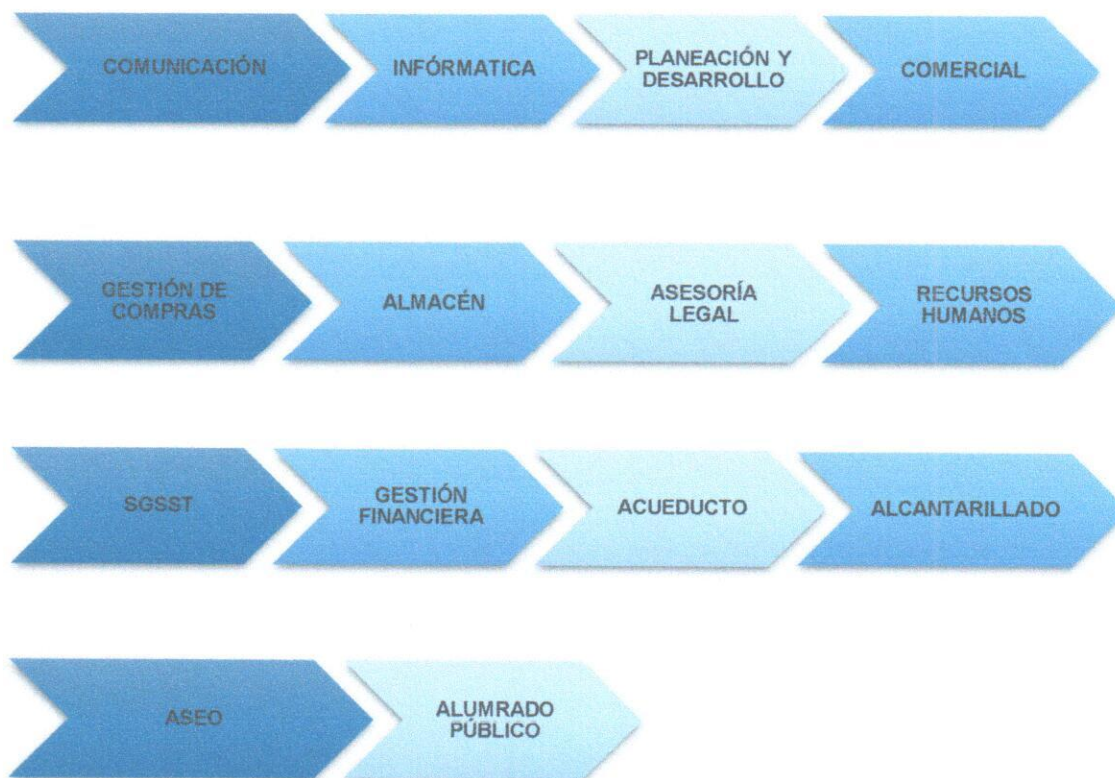
		PLAN ANUAL DE AUDITORÍA VIGENCIA 2019																
Objetivo del Programa: Dar el mayor cumplimiento en auditorías a los procesos de COSERVICIOS S.A E.S.P., para agregar valor y mejorar las operaciones de la Empresa, ejecutando a cumplir sus objetivos mediante la aplicación de un enfoque sistemático para evaluar y buscar la mejora continua de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno, lo anterior de acuerdo a los recursos establecidos por COSERVICIOS S.A E.S.P.																		
Alcance del Programa: Las actividades de elaboración de informes determinados por ley, auditorías internas a los procesos, capacitación, asistencia a comités de la entidad, atención a entes de control, seguimiento a planes de acción, entre otros, para la vigencia 2019.																		
Criterios: Ley 142 de 1994 y normograma de la Entidad. -Requisitos de los procedimientos o normas aplicables según correspondía, en cada auditoría o informe.																		
Recursos: -Humanos: Equipo multidisciplinario de la Oficina de Auditoría Interna -Financieros: Presupuesto asignado -Tecnológicos: Equipos de cómputo, sistemas de información, sistemas de redes y correo electrónico.																		
TÍTULO DE LA AUDITORIA	PROCESOS				Coordinador de la Auditoría	Equipo Auditor												Responsable Líder de proceso auditado
	Estadístico	Misional	Atmósferico	Operativo y Control		Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	
Auditorías a Procesos																		
PLAN DE ACCIÓN AUDITORIA INTERNA		X																Auditoría Interna
COMUNICACIONES		X																Dirección de Comunicaciones / Javier Fernandez
INFORMÁTICA		X																Dirección de Informática / Callamp Correa
RECURSOS HUMANOS		X																Dirección de Recursos Humanos / Doc. Nini Johana Soto
PLANEACIÓN Y DESARROLLO		X																Dirección de Planeación y desarrollo
ASESORÍA LEGAL		X																Dirección Asesoría legal / Doc. David Uscategui
COMERCIO		X																Dirección Comercial / Ing. Emma Teresa
COMPAÑAS		X																Dirección de Finanzas y Administración / Doc. Carolina Alarcón
ALMACEN		X																Dirección de Finanzas y Administración / Doc. Carolina Alarcón
PROCESO DE MEJORA (CALENDARIO Y SST)	X																	Profesional de Calidad y Profesional de SST
FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN (CONTABILIDAD Y TESORERÍA)		X																Dirección de Finanzas y Administración / Doc. Carolina Alarcón
ACREDITACIÓN		X																Dirección de Operaciones / Ing. Pedronel Gonzalez
ALCANTARILLADO		X																Dirección de Operaciones / Ing. Pedronel Gonzalez
ASEO		X																Dirección de Aseo / Adm. Molina
ALUMBRADO PÚBLICO		X																Dirección de Alumbrado Público
LABORATORIO DE CALIDAD DEL AGUA		X																Laboratorio de Control de Agua
INFORMES ENTE S DE CONTROL			X															Auditoría Interna
ENTREGA DE INFORME FINAL			X															Auditoría Interna
Auditorías Especiales																		
Argo de Cajas																		
Formas de capacitación																		
Capacitación Auditoría Interna																		Auditoría Interna
CONSULTORÍA Y ASesorÍA CASBEL																		
RESPONSABLE DE AUDITORIA					QUIEN EJERCE FUNCIÓN DE SUPERVISIÓN													

Fuente: Elaboración Propia

2.5. Resultados

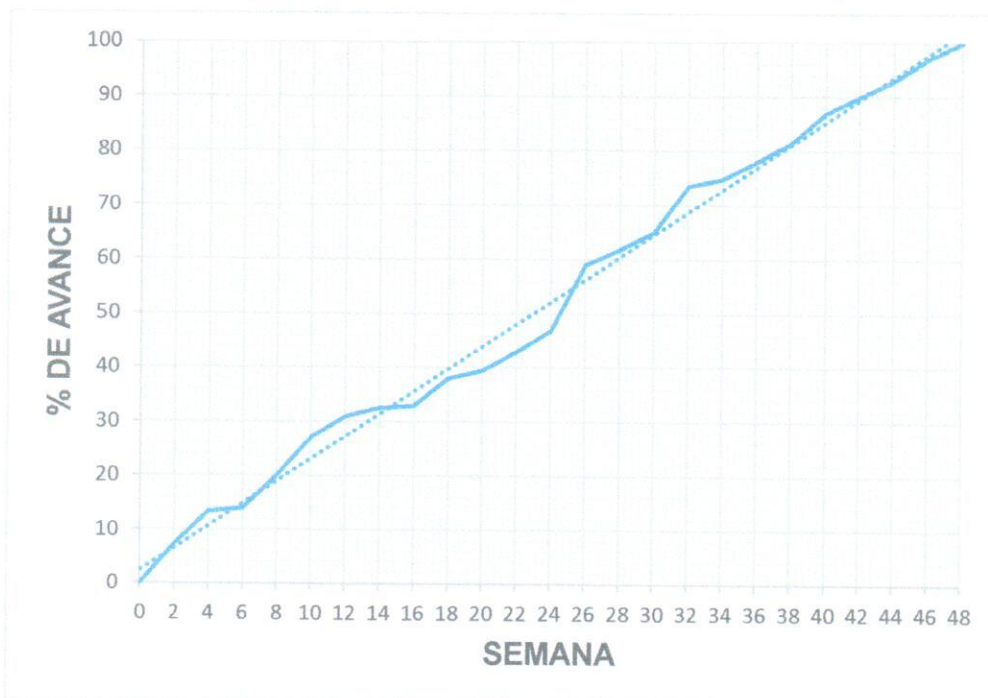
El nivel de aplicación del plan de auditorías es de 93%, en la Grafica 1 se muestra el avance en el que se ajustó el cumplimiento de evaluación de cada uno de los procesos auditados. En la parte final se encuentra la dirección de alumbrado público la cual no pudo ser auditada en el periodo programado por solicitud de aplazamiento por parte del director, por esta razón los resultados de la auditoria no se presentan en la vigencia 2019, sin embargo, se adelanta el plan de auditoria sobre esta dirección para dar cumplimiento del 100% al programa.

Cuadro 1. Continuidad De Dependencias Auditadas en COSERVICIOS S.A E.S.P.



Fuente: Elaboración Propia.

Grafica 1. Grafica Avance De Ejecución Programa De Auditorías Vigencia 2019



Fuente: Elaboración Propia.

Los resultados obtenidos en las auditorías de control de procesos de COSERVICIOS S.A E.S.P. fueron socializados con los responsables de cada proceso al igual que en el informe mensual fue remitido dicho informe a la administración general, se recalcó constantemente de forma verbal como por escrito, la necesidad de implementar planes de mejoramiento que permitieran subsanar los hallazgos y observaciones detectadas en cada área, tanto de los hallazgos (No conformidades) de auditorías anteriores como de la vigencia actual, dichos hallazgos se resumen en la Matriz de seguimiento 2019 de CASBEL consultoría y asesoría.

Tras las auditorías realizadas por CASBEL a fecha 31 de Diciembre de 2019 hay que decir que se han generado 47 hallazgos u oportunidades de mejora y seguimiento a 22 hallazgos generados por la Contraloría General de Boyacá en su "Informe Definitivo de Auditoría Especial Vigencia 2018", que al ser subsanados en su totalidad le permitirán a la compañía enfocarse en aportes de valor y corrección de actividades dando

importancia a la mejora continua. En la Tabla 2, se encuentra el número de hallazgos total y especificado por procesos, tipo de hallazgo y si hubo plan o acción de mejora.

Tabla 2. Resumen De Hallazgos Matriz De Seguimiento CASBEL 2019.

SEGÚN MATRIZ DE SEGUIMIENTO 2019						
PROCESO	# Hallazgos	# Hallazgos Auditoría de Control Interno	Tipo de Hallazgo		Plan de Mejora	
			No Conformidad	Punto de mejora	SI	NO
COMUNICACIONES	5	5	3	2	4	1
INFÓRMATICA	5	5	3	2	4	1
PLANEACIÓN Y DESARROLLO	3	3	2	1		3
COMERCIAL	8	8	3	5	6	2
GESTIÓN DE COMPRAS	3	3	2	1	3	
ALMACÉN	3	3	2	1		3
ASESORÍA LEGAL	11	2	10	1	11	
RECURSOS HUMANOS Y SGSST	10	10	4	6	1	9
GESTIÓN FINANCIERA	13	0	13		13	
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	4	4	1	3		4
ASEO	4	4		4		4
ALUMBRADO PÚBLICO						
TOTAL	69	47	43	26	42	27

Fuente: Elaboración Propia.

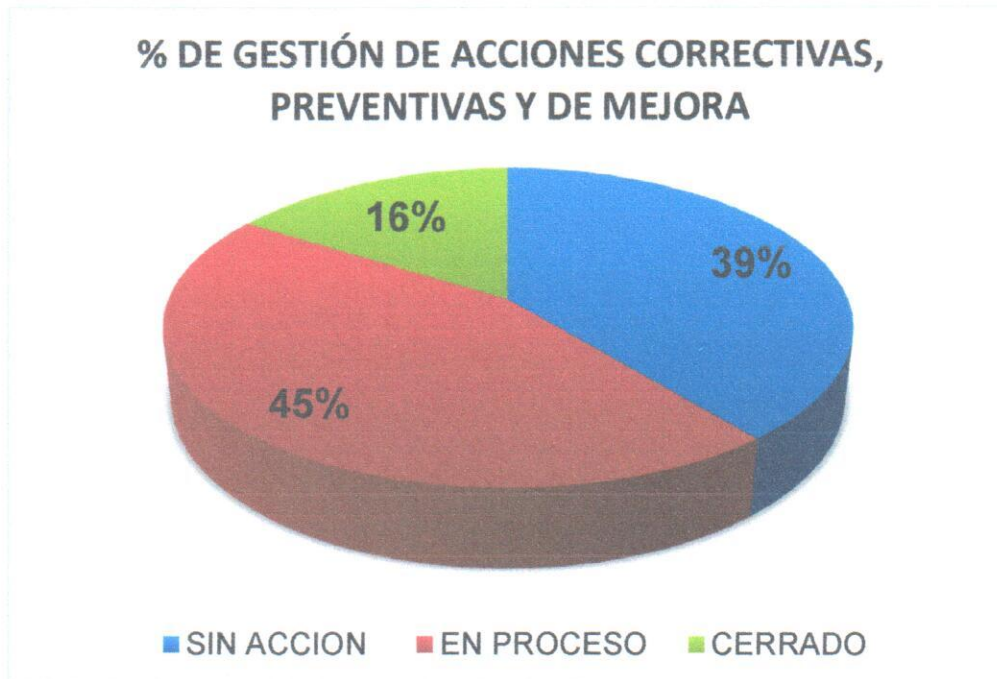
De los hallazgos evidenciados en la vigencia 2019 y teniendo en cuenta el informe especial presentado por la Contraloría General de Boyacá, las diferentes direcciones han adelantado los respectivos planes de mejora, y actualmente su nivel de avance es el siguiente:

Tabla 3. Gestión De Acciones Correctivas, Preventivas Y De Mejora.

PROCESO	# Hallazgos	# Hallazgos Auditoría de Control Interno	Estado del Hallazgo		
			SIN ACCION	EN PROCESO	CERRADO
COMUNICACIONES	5	5	1	1	3
INFÓRMATICA	5	5	1	1	3
PLANEACIÓN Y DESARROLLO	3	3	3		
COMERCIAL	8	8	2	6	
GESTIÓN DE COMPRAS	3	3		1	2
ALMACÉN	3	3	3		
ASESORÍA LEGAL	11	2		11	
RECURSOS HUMANOS Y SGSST	10	10	9	1	
GESTIÓN FINANCIERA	13	0		10	3
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	4	4	4		
ASEO	4	4	4		
ALUMBRADO PÚBLICO					
TOTAL	69	47	27	31	11

Fuente: Elaboración Propia.

Gráfica 2: Porcentaje de cumplimiento Hallazgos



Fuente: Elaboración Propia.

En la gráfica 2 podemos observar que los hallazgos notificados por Consultoría y Asesoría CASBEL – oficina de auditoría interna, a cada una de las dependencias donde se practicó un proceso de auditoría, se evidencia que a un 16% de los hallazgos notificados, los responsables de cada proceso realizaron su plan de mejoramiento y su medida correctiva necesaria para subsanarlo, dejándolo en estado cerrado, mientras que el 45 % de estos se encuentran en estado abierto con planes de acción notificados en proceso de implementación por parte de sus responsables y el 39% de los hallazgos notificados a sus responsables, aun no han tomado las medidas correctivas necesarias ni han implementado alguna acción de mejora notificada a esta oficina por lo que su estado es no iniciado o sin acción.

3. RECOMENDACIONES

Consultoría y Asesoría CASBEL – oficina de auditoría interna recomienda o sugiera a COSERVICIOS S.A. E.S.P.:

- Integrar la importancia de la decisión estratégica que cada dirección de COSERVICIOS S.A. E.S.P. debe asumir, para lograr un cierre evolutivo del ciclo PHVA en el que radica la importancia de actuar sobre cuáles son los cambios que deben incorporarse a los diferentes procesos de la organización a raíz de los hallazgos y observaciones de las auditorías, para que sean traducidos en planes y programas de mejoramiento, como oportunidad de un mejor servicio percibido a los usuarios y un eficiente desarrollo de los procesos administrativos e internos de la empresa.

- Fomentar que cada Unidad Funcional de COSERVICIOS S.A. E.S.P. entienda su cometido, identifique la importancia del autocontrol y la autogestión y salvaguarde los activos de la empresa, mantenga registros correctos, se gestione con eficacia y encaje correctamente en otras unidades para cumplir los objetivos globales de la empresa.

- Se realiza el llamado a la Alta dirección que es un deber por parte de esta requerir a cada una de las dependencias de la entidad para realizar sus planes de mejoramiento y programas a que haya lugar. Entendiendo que el ciclo de auditoría se completa si ellos hacen caso a su deber de atender los diferentes hallazgos y observaciones de cada una de las diligencias o no habría razón de emitir un concepto. Dichos planes, además de servir de base para la detección de mejoras, deben permitir el control y seguimiento de las diferentes acciones a desarrollar, así como la incorporación de acciones correctoras ante posibles contingencias no previstas. Para su elaboración será necesario establecer los objetivos que se proponen alcanzar y diseñar la planificación de las tareas para conseguirlos.

- Que gerencia tenga en cuentas las recomendaciones realizadas en los informes presentados por las áreas de revisoría fiscal, auditoría externa y auditoría interna.

- Desde que se expidió la Constitución de 1991, el tema de control interno ha tenido un permanente desarrollo normativo que ha ido dando respuesta a diferentes necesidades para su implementación y desarrollo; los artículos que constituyen el punto de partida para el desarrollo normativo en materia del control interno son los artículos 209 y 269, que dotan a la Administración Pública de una norma fundamental en relación con los principios que rigen el ejercicio de la función administrativa y con el control interno, como garante de la efectividad de estos principios en reemplazo de la permanente presencia del control fiscal en las organizaciones, en su calidad de instrumento de transparencia. Por tal razón Consultoría y Asesoría CASBEL – oficina de auditoría interna vuelve a manifestar la importancia de implementar dentro de COSERVICIOS S.A. E.S.P un sistema o modelo de control interno como consecuencia de las nuevas exigencias tanto normativas como de estrategia empresarial y recuerda que es la alta dirección quien debe tomar la iniciativa del sistema o modelo a implementar dentro de la empresa.

CONCLUSIONES

El control ha de interpretarse como un elemento que forma parte de las actividades que se emprenden en una empresa, para garantizar que las operaciones reales coincidan con las operaciones planificadas. Desde ésta óptica, todos los administradores, sean privados o públicos, tienen la necesidad de controlar, función que implica la realización de evaluaciones de resultados para tomar las medidas necesarias y minimizar las deficiencias. El control ejercido de esta manera se puede definir entonces, como la función administrativa que permite detectar errores a tiempo y corregir fallas en su debido momento, de ahí la importancia de implementar dentro de COSERVICIOS S.A E.S.P., un sistema de control interno acorde a los objetivos planeados por esta administración.

Como se puede observar en las matrices de seguimiento y las tablas resumen con corte a 31 de diciembre de 2019, los responsables de los procesos en COSERVICIOS S.A E.S.P, hacen caso omiso a los oficios de solicitud de acciones de mejora enviados por parte de la oficina de auditoría interna y **NO** presentan los respectivos planes de mejoramiento con el fin de definir un programa que mejore la función administrativa y operativa de la compañía, determinando acciones concretas, la asignación de los recursos necesarios para la realización del plan, la definición del nivel responsable, el seguimiento a las acciones trazadas, la fijación de las fechas límites de implementación y la determinación de los indicadores de logro y seguimiento de las mejoras, contribuyendo al desarrollo de medidas y estrategias que aplicadas permitan contribuir al mejoramiento continuo de COSERVICIOS S.A E.S.P en pro del debido cumplimiento misional y del logro de la satisfacción del ciudadano cliente.

La existencia y la efectividad de la auditoría interna en la compañía, como función independiente de evaluación, de seguimiento y asesoría, busca agregar valor y mejorar las operaciones de la entidad, proporcionando a la Gerencia y a toda la entidad, el conocimiento real del estado en que se encuentra la empresa en el periodo de tiempo

determinado, de tal forma que permita reorientar oportunamente las estrategias y acciones hacia el cumplimiento de los objetivos propuestos, pero esto no se puede lograr sin el compromiso de todos sus funcionarios.


CASBEL
CONSULTORIA Y ASESORIA
WILMAR CASTELBLANCO BELTRÁN
Gerente


MIGUEL ÁNGEL CASTELBLANCO
Auditor Principal

Elaboro: Ing. Wilmar Castelblanco B
Miguel Castelblanco Junco