

**ALP SOLUCIONES E
INVERSIONES SAS**

Coservicios S.A.
E.S.P.
Preservar los ecosistemas es tarea de todos



INFORME DE CONTROL INTERNO - LABORES DE GESTIÓN

AUDITORIA INTERNA

VIGENCIA 2020

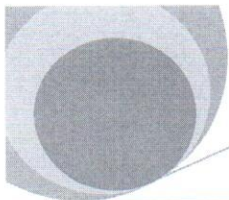


TABLA DE CONTENIDO

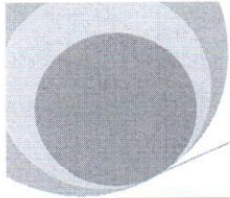
1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETIVO	4
3. ALCANCE	4
4. METODOLOGÍA.....	5
5. LABORES DE GESTIÓN.....	6
6. RECOMENDACIONES.....	11

Tablas

Tabla 1. Resumen de Hallazgos Y Gestión de Matriz acciones conectivas, preventivas y de mejora ALP Soluciones e Inversiones SAS.....	8
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---

Gráficos

Grafico 1. Mapa de Procesos Fuente Pagina Web Coservicios SA ESP.....	6
Grafico 2. Cronograma de actividades, plan de auditoría 2020. Alp Soluciones e Inversiones SAS. Fuente: Elaboración Propia.....	7
Grafico 3. Resumen Estado de Hallazgos.....	9
Grafico 4. Estado de Hallazgos Abiertos.....	9
Grafico 5. Estado de Hallazgos Cerrados.....	10



1. INTRODUCCIÓN

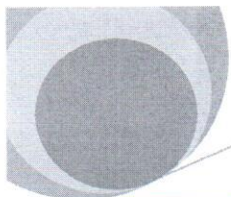
Este informe tiene como finalidad presentar las labores de gestión realizadas por la auditoría interna, (control interno) de conformidad con el artículo 45 de la ley 142 de 1994, por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones, ...” el cual define que el propósito esencial del control empresarial es hacer coincidir los objetivos de quienes prestan servicios públicos con sus fines sociales y su mejoramiento estructural, de forma que se establezcan criterios claros que permitan evaluar sus resultados”.

Y según el artículo 46 de la ley 142 de 1994, define: “Se entiende por control interno el conjunto de actividades de planeación y ejecución, realizado por la administración de cada empresa para lograr que sus objetivos se cumplan. Este control interno debe disponer de medidas objetivas de resultado, o indicadores de gestión, alrededor de diversos objetivos, para asegurar su mejoramiento y evaluación”.

El control interno es responsabilidad de la gerencia de la Compañía de Servicios Públicos de Sogamoso S.A. ESP. La auditoría interna cumple responsabilidades de evaluación y vigilancia del control interno delegadas por la gerencia. La organización y funciones de la auditoría interna serán determinadas por cada empresa de servicios públicos.

Auditoría Interna realiza la evaluación del desarrollo del control interno de la Compañía de Servicios Públicos de Sogamoso S.A E.S.P, teniendo como base de evaluación los controles existentes en las actividades buscando una mejor organización de la empresa, la protección de sus recursos, el desarrollo de actividades y políticas encaminadas al cumplimiento de los objetivos de la entidad, la correcta evaluación y seguimiento de la gestión organizacional, tener información confiable, así como prevenir riesgos.

Es importante mencionar que en esta vigencia, el mundo entero se vio afectado por la pandemia decretada por la OMS, Covid -19, a lo cual conllevó que las empresas, replantearan todas las actividades, objetivos y metas para realizar en su gestión en el año 2020, por ende, también la auditoría interna, se vio obligada a replantear el plan de auditoría, y realizar buenas prácticas para enfrentar la crisis generada por la pandemia, así, como identificar nuevos riesgos a los que se encuentra expuesta la organización, revisión de procesos clave que han incrementado su nivel de riesgo, revisar y ajustar el plan de auditoría con los nuevos cambios que tiene la organización, dando prioridad a las necesidades frente al nuevo entorno y su desarrollo bajo el trabajo en casa, ajustar el número de auditorías a realizar de acuerdo a las prioridades establecidas en el plan de auditoría, propendiendo por mantener la calidad de cada una, fortalecer la utilización del análisis de datos para aquellos procesos que tienen un mayor nivel de madurez dentro del sistema de control interno, evaluar la seguridad de TI y los riesgos de acceso a los sistemas de información, revisar la seguridad de las transacciones en línea, revisar el impacto de los cambios en la organización frente a su cultura, mantener la



independencia en el acompañamiento brindado en los diferentes escenarios en los cuales se requiere la presencia de auditoría interna, de tal forma que, no se participe en la implementación y se limite su alcance en las recomendaciones.

Igualmente, es importante resaltar que: “La magnitud de esta crisis no tiene precedentes, al menos en nuestra vida, y las consecuencias y el impacto total son desconocidos. Sin embargo, una planificación sólida y estar actualizado con las novedades le brindarán la mejor oportunidad para correr una ventaja”...Fuente. Actualicese.Com Seminario Impacto de la crisis en los estados financieros 2020. La empresa y los auditores internos, debemos estar preparados para enfrentar la crisis generada por la pandemia COVID_19, y estar aperturados a los constantes cambios que conlleva vivir el día a día con este virus.

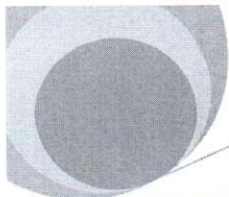
El sistema de control interno de la empresa, se vio afectado directamente por los impactos del COVID, ya que fue necesario cambiar las operaciones, la forma de llegar de los usuarios, la misma prestación del servicio, la administración, diseño e implementación de nuevas actividades de control que se vieron incrementadas o modificadas para abordar los nuevos riesgos, con ocasión del trabajo en casa, fue necesario adaptar las comunicaciones internas y externas para satisfacer las necesidades del contexto actual, en consecuencia, el monitoreo del control interno requirió de nuevos esquemas para adaptarse a los cambios como los que se originaron por los nuevos riesgos que presenta el trabajo en remoto.

2. OBJETIVO

Presentar la Gestión de control interno realizada por la Compañía de Servicios Públicos de Sogamoso S.A. E.S.P. “Coservicios” con el fin de identificar el cumplimiento de las actividades realizadas conforme a los estándares legales, normativos y procedimentales para determinar su estado, el nivel de confiabilidad que existe en la presentación de la información que se genera y determinar el cumplimiento de las condiciones y cualidades del proceso contable, y de la misma manera observar si las actividades de control que se ejercen actualmente son eficaces y eficientes en la prevención y neutralización del riesgo inherente en la gestión contable y financiera en la compañía para el mejoramiento continuo del proceso contable.

3. ALCANCE

El presente informe corresponde al periodo comprendido desde el diecisiete (17) de abril de 2020 al treinta y uno 31 de diciembre de 2020, donde se realiza seguimiento y evaluación al sistema de Control Interno de la Compañía de Servicios Públicos de Sogamoso, S.A E.S.P. “Coservicios SA ESP”.



4. METODOLOGÍA

Para el logro del objetivo propuesto, se realizaron las siguientes actividades:

- Determinar cronograma de actividades, con base en el plan anual de auditoría, presentado en la propuesta, que debido a la pandemia decretada por la OMS, tuvo algunas modificaciones.
- Se realizaron visitas, entrevistas y recolección de información en cada una de las direcciones auditadas, con base a lo establecido en el plan de auditorías.
- Se elaboraron papeles de trabajo que sustenta, la ejecución de cada una de las auditorías, argumentados en programas y procedimientos de auditoría, como consulta, observación, inspección, revisión de comprobantes, procedimientos analíticos y confirmación.
- Se presentaron informes ejecutivos a cada una de las direcciones, informando los cierres de hallazgos abiertos que se traían, con base, en la matriz de acciones correctivas y preventivas, desde el 2016, con las evidencias obtenidas se logró dar cierre a algunos y también apertura a otros hallazgos, manteniendo el formato de la matriz de acciones correctivas y preventivas, adoptado por el Sistema de Gestión de Calidad de la empresa, solicitando a su vez el plan de mejora que establece cada dirección, para subsanar cada hallazgo y hacer seguimiento a ese plan de mejora por parte de la auditoría interna.
- Documentar y fortalecer el sistema de control interno, con la creación del comité de coordinación de control interno, comité institucional de gestión y desempeño, estatuto plan de auditoría interna, manual de auditoría interna y código de ética del auditor interno.
- Identificar dentro del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa, procesos y procedimientos que se relacionan directamente con la dimensión de talento humano y fortalecer el sistema de Control Interno.
- Auditoría continúa a la ejecución de los procesos conforme a los estándares legales, normativos y propios de la Compañía.

5. LABORES DE GESTIÓN

La Auditoría Interna, realizó su gestión en el desarrollo del cronograma de actividades presentado en la propuesta de prestación de servicios, desarrollando una evaluación independiente y sistemática realizada al cumplimiento de los estándares, legales, normativos y propios que la Entidad debe cumplir para su óptimo funcionamiento, durante el período 17 de abril de 2020 a 31 de diciembre de 2020

La compañía ha definido un enfoque por procesos el cual le permite de manera eficiente responder a sus objetivos, así:



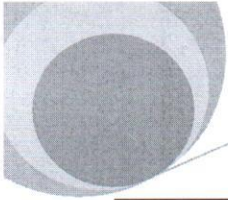
Grafica 1. Mapa de Procesos. Fuente Página Web Coservicios SA ESP.

Es bajo este enfoque que el Área de Auditoría Interna viene realizando una revisión exhaustiva y detallada del cumplimiento de cada uno de los requisitos establecidos para cada uno de estos procesos.

Se adjunta cronograma de actividades, desarrollado entre el período 17 de abril de 2020 al 31 de diciembre de 2020.

Coservicios S.A. E.S.P.		PLAN ANUAL DE AUDITORIA VIGENCIA 2020												Responsable: Lector de documentos auditados				
Objetivo del Programa: Dar a conocer el cumplimiento en auditorías a los procesos de COSERVICIOS S.A. E.S.P. para agrupar, medir y mejorar las operaciones de la Empresa, asegurar a cambio sus objetivos, mediante la aplicación de un enfoque ordenado para evaluar y hacer la mejora continua de los procesos de gestión de tiempo, calidad 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 determinadas por los auditores internos a los procesos, sus acciones, asistencia a comités de auditoría, ejecución a través de comités especializados a planes de acción, entre otros, para la vigencia 2020.																		
Criterios: Ley 143 de 1994 y reglamento de la Entidad; Resolución de los procedimientos, o normas aplicables según corresponda, en cada sistema o sistema.																		
Recursos: Personal: Equipo multidisciplinario de la Oficina de Auditoría Interna y Financiera; Presupuesto asignado; Tecnología: Equipo de cómputo, bases de información, sistemas de redes y correo electrónico.																		
TÍTULO DE LA AUDITORIA	Examinar	Revisar	Asesorar	Elaboración y Control	Calificación de la Auditoría	Examen final	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	
Auditoría de Procesos																		
PLAN DE ACCIÓN AUDITORIA INTERNA		X					X											Análisis Interno
COMUNICACIONES			X					X										División de Comunicaciones Lector de documentos
INFORMÁTICA			X					X										División de Informática/Controlador Comis
RECURSOS HUMANOS			X						X									División de Recursos Humanos/Dic. José Botero León
PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO		X								X								División de Planeación y desarrollo/Rg. Carlos Alvarado Ciro
ASISTENCIA LEGAL				X							X							División Asesoría Legal/Dic. Daniel Valencia
COMERCIAL		X											X					División Comercial/ Lector de documentos
COMPRA			X											X				División de Finanzas y Administración/Dic. Carolina Alvarado
ALMACEN			X											X				División de Finanzas y Administración/Dic. Carolina Alvarado
PROCEDIMIENTO DE MEJORA CONTINUA Y 80/20/80		X										X						Profesional de S&T/Rg. Juan Carlos Acosta
FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN (CONTABILIDAD Y TESORERÍA)			X					X					X					División de Finanzas y Administración/Dic. Carolina Alvarado
ACREDITACIÓN		X																División de Certificación/ Páez de Córdoba
ALICANTILLADO			X						X									División de Certificación/ Páez de Córdoba
AMBIENTE		X									X							División de Asesoría Medio Ambiente
LABORATORIO PÚBLICO		X														X		División de Laboratorio Público
LABORATORIO DE CALIDAD DEL AGUA			X														X	Laboratorio de Control de Agua
REFORMA DE CONTROL					X				X									Auditoría Interna
ENTREGA DE INFORME FINAL				X														Auditoría Interna
Auditoría Externa																		
Atorno de Casos																		
Seguimiento continuo y controlación Operativa con Elementos de riesgo																		
Control de Construcción																		
Coordinación Auditoría Interna																		Carolina Horta
ALP SOLUCIONES E INVERSIONES SAS																		PROFESIONAL ENFERMERA MELBA CORTÉS
RESPONSABLE DE AUDITORIA INTERNA																		QUEEN DENNIS FARIAS DE ALFONSO

Gráfico 2. Cronograma de actividades, plan de auditoría 2020. Alp Soluciones e Inversiones SAS. Fuente: Elaboración Propia.



Se realizó auditorías en las direcciones de comunicaciones, informática, planeación y desarrollo, comercial, asesoría legal, recursos humanos y sistema de gestión y seguridad social en el trabajo, dirección de finanzas y administración, a los procesos de contabilidad, compras, almacén y tesorería, aseo y acueducto y alcantarillado, los cuales se resumen en la siguiente tabla:

Tabla 1. Resumen de Hallazgos Y Gestión de Matriz acciones conectivas, preventivas y de mejora ALP Soluciones e Inversiones SAS

SEGÚN MATRIZ DE SEGUIMIENTO 2020							
PROCESO	# Hallazgos Auditoria de Control Interno	Tipo de Hallazgo		Plan de Mejora		Abierto	Cerrado
		No Conformidad	Punto de Mejora	SI	NO		
COMUNICACIONES	5	3	2	5		5	
INFÓRMATICA	38	20	18		33	33	5
PLANEACIÓN Y DESARROLLO	6	6		5		5	1
COMERCIAL	7		7		5	5	2
ASESORÍA LEGAL	41	40	1		35	35	6
RECURSOS HUMANOS Y SGSST	37		37	37		37	
DIRECCION FINANZAS Y ADMINISTRACION (CONTABILIDAD, COMPRAS, ALMACEN)	59	41	18		50	50	9
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	4	1	3		4	4	
ASEO	4		4		4	4	
TOTAL	201	111	90	47	131	178	23

Fuente: Elaboración Propia.

A la fecha se cerraron 23 hallazgos u oportunidades de mejora, establecidos en la matriz de acciones correctivas y preventivas de la empresa, y quedaron abiertos 178 hallazgos de los cuales 140 tienen plan de mejora y 38 aun no lo poseen, sin embargo, es importante resaltar el compromiso de cada una de las direcciones en enfocar sus esfuerzos para mejorar procesos y procedimientos, articulándose con sistema de gestión de calidad de la empresa.



Los hallazgos u oportunidades de mejora fueron evidenciados y al cierre del 2020, se encuentran así:



Gráfico 3: Resumen estado de hallazgos. Fuente Elaboración propia

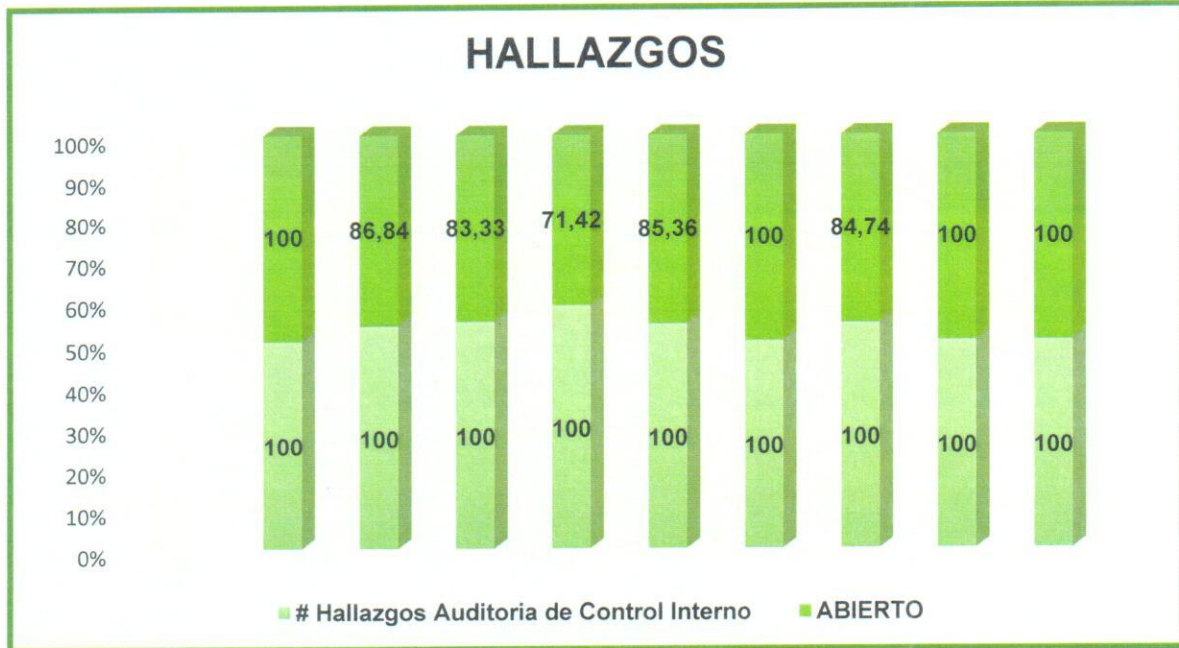
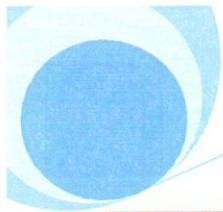


Gráfico 4: Estado de hallazgos abiertos. Fuente elaboración propia



En la gráfica anterior se puede observar que los hallazgos, encontrados por la empresa contratista auditoria interna, en cada una de las direcciones, donde se realizó auditoría, se evidencia que de 100 el 86% de los hallazgos en la dirección de informática, están abiertos y la dirección comercial de un 100 el 71% corresponde a hallazgos abiertos.

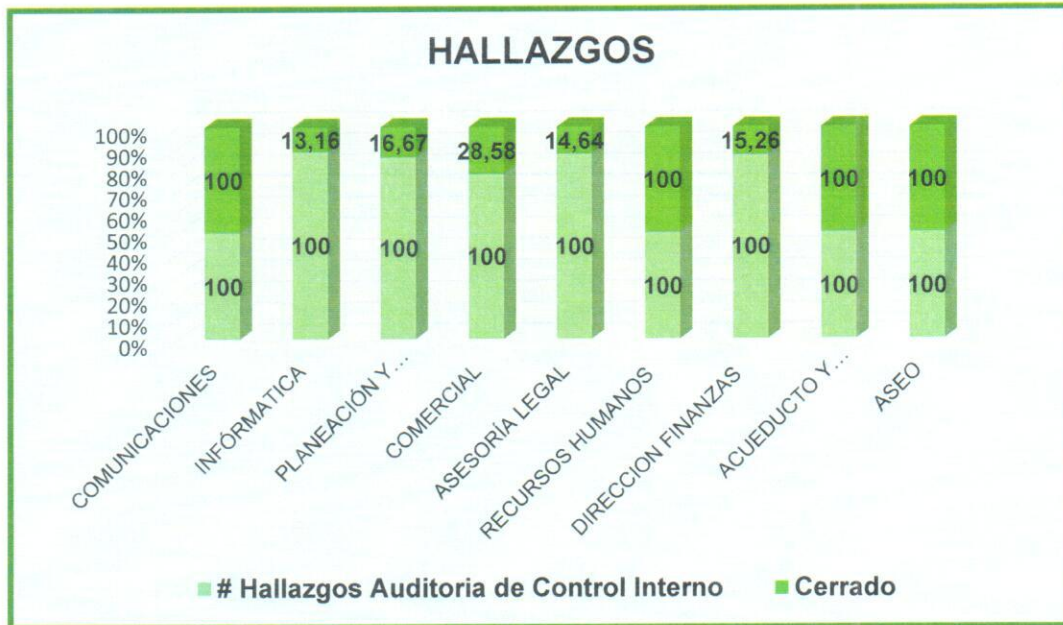
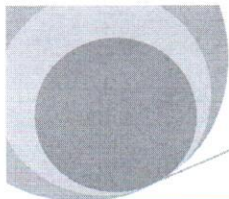


Gráfico 5. Estado de hallazgos cerrados. Fuente elaboración propia.

En este gráfico se puede visualizar que, en la dirección comercial de 100 el 28% corresponden a hallazgos cerrados y que por ejemplo la dirección de recursos humanos no tiene hallazgos cerrados, así como comunicaciones, acueducto y alcantarillado y aseo.

De la misma manera se realizó, solicitud a la presentación de planes de mejora para los hallazgos evidenciados en las auditorías, y seguimiento a los planes de acción generados de cada uno de estos hallazgos, por los responsables correspondientes, donde las direcciones de planeación y desarrollo, recursos humanos y sistema de gestión y seguridad social en el trabajo, asesoría legal, informática, dirección comercial y dirección de finanzas y administración, entregaron los correspondientes planes de mejora, para ser monitoreados por la auditoria interna en el 2021.



Igualmente, la auditoría interna, documentó la gestión y papel del auditor interno en la compañía, dentro del proceso estratégico de la gerencia, con la elaboración de los siguientes documentos y procedimientos, como: la creación del comité de coordinación de control interno, comité institucional de gestión y desempeño, estatuto plan de auditoría interna, manual de auditoría interna y código de ética del auditor interno, con el fin de establecer guía de procesos para las futuras auditorías internas, que contrate la empresa, en su obligatoriedad de hacerlo, según la ley 142 de 1994, artículos 45 y 46; teniendo interrelación y manejo en lo que cree que está ocurriendo, sin perder de vista lo que ha cambiado, motivo de la pandemia mundial, ya que, el auditor debe de estar preparado y capacitado para asesorar a la administración en los riesgos que se enfrenta la organización con estos cambios sustanciales que generó el COVID-19.

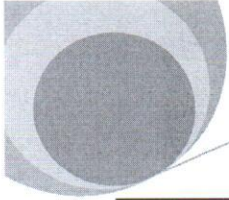
Se inicia proceso de monitoreo y seguimiento al cumplimiento de la publicación de la información pública de la empresa, según lo estipulado en la Ley 1712 de 2014, con el objetivo que la empresa demuestre el principio de transparencia y acceso a la información pública.

Y, aunque la empresa no está obligada a dar cumplimiento a ciertos informes relacionados con la oficina de control interno, por la composición accionaria de la entidad, esta auditoría interna, para la vigencia 2020; realizó informe de PQRS, con corte a junio de 2020, Informe de transparencia y del derecho de acceso a la información pública, Informe a seguimiento plan de acción primer semestre de 2020, informes presentados con base en la información suministrada por las direcciones, en el tiempo que ellos la suministraban; y seguimiento a los planes de mejora que la empresa entregó en esta vigencia a la Contraloría General de Boyacá, con relación a la cuenta anual vigencias 2017-2018 y 2019.

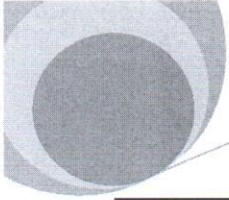
Igualmente, se realizó evaluación al sistema de control interno, practicando estudio de autodiagnóstico a cada uno de los componentes contemplados en el marco integrado de control interno COSO, herramienta que utilizó esta auditoría interna, para realizar la evaluación del sistema control interno.

6. RECOMENDACIONES

- Fomentar una cultura de autocontrol y cumplimiento de cada uno de los procesos y procedimientos establecidos por la empresa.
- Articular el sistema de gestión de calidad en lo que concierne a procesos y procedimientos con el sistema de control interno de la empresa, en dirección estratégica y de planeación, gestión presupuestal, dimensión información y comunicación y dimensión de control interno.



- Establecer la importancia de realizar y cumplir los planes de mejoramiento y programas a que haya lugar que logren subsanar cada uno de los hallazgos u observaciones que evidencia la auditoría interna.
- Considerar el análisis del impacto del negocio, de los empleados, de los usuarios, de los proveedores, análisis de riesgos y comunicación con las partes relacionadas en los diferentes procesos de estratégicos de la empresa y monitoreo continuo; al momento de realizar el plan de auditoría, vigencia 2021.
- Enfocar los planes de acción que desarrollará cada dirección en el 2021, hacia la mitigación y manejo del COVID-19, donde la auditoría interna de este año, debe realizar apoyo a la administración en comprender y evaluar los riesgos como consecuencia del COVID 19, evaluar la gestión de crisis existente en la organización y los planes de continuidad del negocio en marcha, asesorar a la gerencia en sobre pensar más allá de los riesgos inmediatos, asesorar a la gerencia en pensar acerca de las implicaciones a largo plazo de lo generado por el coronavirus y su efecto post-epidémico, y continuar monitoreando y actualizando al personal en materia de controles y riesgos. Debido a que el virus es un claro ejemplo de un riesgo emergente, donde son muy difíciles de prever, y su impacto final es difícil de juzgar, pero esta dificultad no oculta la verdad, que el COVID-19, presenta un peligro claro y convincente, no solo para la salud y bienestar de la población en general, sino para las organizaciones de todo el mundo, según Richard Chambers CEO/Presidente IIA Global, en documento publicado por el IIA-UK el 23 de abril de 2020.
- Evaluar el impacto de los riesgos actuales y futuros que enfrenta la empresa, a causa de la pandemia, tales como evaluar las capacidades de los empleados que trabajan de forma de forma remota durante períodos potencialmente largos, determinar si las operaciones comerciales críticas pueden transferirse a diferentes ubicaciones, garantizar una comunicación bidireccional efectiva con el personal.
- Evaluar los riesgos económicos que se vieron afectadas las empresas, por el suceso mundial de la pandemia, tales como, estar preparados para una prolongada recuperación post pandemia, quiebras de grandes empresas y pymes, altos niveles de desempleo, devaluación de los fondos de pensiones, otro brote mundial de COVID-19, o diferentes enfermedades infecciosas, incremento de los problemas de salud mental, marcado sentimiento antiempresarial, crisis humanitarias, cambios en las políticas sociales y económicas que afecten la prestación del servicio público, y a futuro su impacto genere que el usuario no logre pagar el consumo de este servicio y existan condonaciones de deuda y/o cobro de difícil recaudo incobrable.



- Valorar el impacto de los riesgos tecnológicos, tales como: ciberataques y fraude de datos, desarme de infraestructura y redes de TI, falta de capacitación a usuario en el uso de pagos virtuales del servicio, desempleo adicional generado por la automatización acelerada de la fuerza de trabajo, los cambios climáticos constantes, manejo del tema de sostenibilidad ambiental.

Se adjuntan, papeles de trabajo, que sustentan las labores de gestión realizada por la auditoría interna, en la vigencia 2020, de acuerdo al alcance definido en el presente informe.

ASTRID LUNEY PLAZAS RUIZ
Auditor Principal ALP SOLUCIONES EN INVERSIONES SAS
Auditoría Interna Coservicios SA ESP