

**INFORME A GERENCIA
AUDITORÍAS REALIZADAS EN EL MES DE AGOSTO**

PARA: Pablo Andrés Restrepo Garcés
Gerente
Enviaseo E.S.P

DE: Oficina Asesora de Control Interno
Enviaseo E.S.P.

ASUNTO: Entrega de ejecución de auditorías realizadas por la Oficina Asesora de Control Interno en el mes de Agosto.

FECHA: 04 de Septiembre de 2016.

La Oficina Asesora de Control Interno dando cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 87 de 1993, acatando las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas en Colombia (N.A.G.A) y llevando a cabalidad el Plan Anual de Auditoría, realizó en el mes de agosto de 2016 las siguientes Auditorías:

- Cuentas por pagar.
- Planes de Acción, riesgos de gestión y corrupción, Indicadores de Eficiencia, Eficacia y Efectividad Área de Mercadeo y Ventas.
- Planes de Acción, riesgos de gestión y corrupción, Indicadores de Eficiencia, Eficacia y Efectividad Área de Administrativa y Financiera.
- Planes de Acción, riesgos de gestión y corrupción, Indicadores de Eficiencia, Eficacia y Efectividad Área de Operaciones.

CUENTAS POR PAGAR

La Oficina Asesora de Control Interno dando cumplimiento a la programación establecida en el Plan Anual de Auditorías debidamente aprobado por el Comité Coordinador de Control Interno, realizó la auditoría a Cuentas por Pagar. Esta auditoría se efectuó de acuerdo a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas en Colombia (N.A.G.A.) y actuando con base en lo dispuesto en la Ley 87 de 1993. Así mismo, se tuvo en cuenta la revisión de toda la documentación que hace parte de la gestión realizada para Cuentas por Pagar.

OBJETIVO

Verificar como se ejecuta el procedimiento de las cuentas por pagar, que políticas se tienen establecidas desde el punto de vista legal, así como también desde lo reglamentado por Calidad.

ALCANCE

La auditoría se realizará mediante la revisión de la documentación soporte, que haga parte de la cuenta desde que se genera la compra y aleatoriamente se revisará un número determinado de cuentas pago, verificando si se beneficia de descuentos por pago oportuno de Enviaseo E.S.P.

ASISTENTES

En la ejecución de la presente auditoría estuvieron presentes:

- Jorge Luis Yarce Rendón (Asesor Oficina Control Interno)
- Ilse Catherine Ibarra Morales (Contratista Control Interno).
- Carolina Vergara Arango (Tesorera)
- Bernardo Andrey Echavarría (Profesional Universitario Contabilidad)

Hora de inicio: 09:00 a.m.

Hora finalización: 10:30 a.m.

OBSERVACIONES GENERALES

- Según la Tesorera el proceso para la causación de una factura es cuando llega a recepción, sistema Seven, auxiliar de recepción y archivo, acta de pago, contabilidad, se realiza la causación, se revisa presupuesto pasa a tesorería la cual realiza el pago.
- Según la tesorera no hay políticas para el procedimiento de cuentas por pagar ya que se debe a negociaciones específicas con el proveedor.
- El pago de las cuentas por pagar se realiza, si es contrato se revisa el acuerdo si hay anticipos programados, orden de compra con el proveedor se pacta el tiempo de fecha de vencimiento.
- El cargue en SEVEN lo hace la auxiliar de archivo y contabilidad la recibe con los soportes que son acta de pago y si es contrato, también debe presentar informe de supervisión, luego pasa al área de presupuesto para verificar la disponibilidad y continuar con la aprobación del pago.
- Según la Tesorera se generan beneficios por pronto pago, ya que el proveedor da ciertos porcentajes de descuentos.
- Según el Profesional de Contabilidad, los requisitos para que una cuenta por pagar sea legal son: razón social, Nit, fecha del mes que se originó, resolución de facturación que no tenga más de dos años, datos del proveedor y que sea factura de venta.
- Según la contratista del área financiera, Los soportes que se requieren para justificar la cuenta por pagar es el acta de pago.
- Según el Profesional de Contabilidad, Los parámetros que da devolución de una cuenta por pagar, es que esté mal calculada la retención o que no corresponda la tipo de proveedor.

RECOMENDACIÓN

- Se recomienda manejar un formato donde pueda evidenciar los descuentos por pronto pago que se realizan.

HALLAZGOS

- No se generaron hallazgos.

ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
PLANES DE ACCIÓN
RIESGOS DE GESTIÓN Y CORRUPCIÓN
INDICADORES EFICIENCIA, EFICACIA Y EFECTIVIDAD

La Oficina Asesora de Control Interno dando cumplimiento a la programación establecida en el Plan Anual de Auditorías debidamente aprobado por el Comité Coordinador de Control Interno, realizó auditoría como seguimiento a los planes de acción, mapas de riesgos de gestión y corrupción, indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad del año 2016; la auditoría se practicó de acuerdo a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas en Colombia (N.A.G.A.) y actuando con base en lo dispuesto en la Ley 87 de 1993.

OBJETIVOS

- Verificar la ejecución de los planes de acción, con el debido cumplimiento de las metas de Enviaseo E.S.P.
- Verificar los mapas de riesgos, las políticas establecidas para proceder a disminuir el impacto en la gestión o la probabilidad de ocurrencia de los riesgos detectados en cada proceso.
- Verificar la identificación de los indicadores que permitan medir la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos, donde se pueda medir el avance de la gestión dando cumplimiento a los objetivos con los que cada área participa para el logro de la M.E.G.A. de Enviaseo E.S.P.

ALCANCE

- La auditoría se llevó a cabo, analizando las evidencias que soporten el debido cumplimiento de las actividades programadas en los planes de acción de 2016.
- La auditoría se llevó a cabo, analizando la identificación de los riesgos hasta evidenciar la administración de los mismos realizado por cada director.
- La auditoría se llevó a cabo, analizando la identificación de los indicadores hasta evidenciar el seguimiento que de los mismos ha realizado cada Director.

ASISTENTES

En la ejecución de la presente auditoría estuvieron presentes:

- Jorge Luis Yarce Rendón (Asesor Oficina de control Interno).
- Ilse Catherine Ibarra Morales (Contratista Control Interno).
- Sol Beatriz Molina Correa (Directora Administrativa y Financiera)
- Gabriela Maria Maya (Contadora)

Hora de inicio: 08:00 a.m.

Hora finalización: 11:00 a.m.

OBSERVACIONES GENERALES

PLANES DE ACCIÓN 2016: Para este año el Área Administrativa ya Financiera definió sus planes de acción con el fin de empoderar a todos los líderes de los procesos sobre actividades específicas, por esta razón los planes están clasificados.

ACTIVIDADES REALIZADAS CONTABILIDAD:

- En el momento se tienen 2 cotizaciones que han sido presentadas a la gerencia para su elección, pero informan que no hay presupuesto.
- Por parte de la contadora se ha estado realizando el Plan de Cuentas que servirá como base al momento de implementar el programa.

ACTIVIDADES REALIZADAS INFRAESTRUCTURA:

PLAN 1

- Se asignó a un practicante para que inicie el desarrollo de esta actividad por medio de la creación de un plan de trabajo que permita realizar el mantenimiento de la infraestructura y su adecuación.

PLAN 2

- Se realizó la instalación de 60 puntos de anclaje distribuidos en puntos claves de la empresa.

PLAN 3

- A la fecha no se ha realizado ninguna actividad para este proyecto. Lo que se pretende es realizar una invitación pública con el fin de realizarlo como obra pública.

ACTIVIDADES REALIZADAS COSTOS:

- A la fecha no se ha realizado ninguna actividad.

ACTIVIDADES REALIZADAS PRESUPUESTO Y BIENES:

- Para ninguno de los dos planes se han realizado las actividades propuestas, estos proyectos se ejecutarán el equipo con el área de Calidad.

ACTIVIDADES REALIZADAS ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA:

- Por parte de la auxiliar del archivo ya se realizó la elaboración de las tablas de Retención Documental, las cuales serán socializadas en un comité de archivo para su aprobación y poder presentarlas ante el Departamento de Archivo Central del departamento.

ACTIVIDADES REALIZADAS COMPRAS:

- A la fecha no se han realizado las actividades propuestas para los dos planes a cargo del área, se asignó un practicante como apoyo para iniciar en compañía de la auxiliar de compras el diseño de los modelos para poder ejecutarlos.

ACTIVIDADES REALIZADAS INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA:

PLAN1

- Este proyecto ya se ejecutó en el 100%. Como pueden todos observar las impresoras ya están funcionando.

PLAN 2

- A la fecha esta tarea está en un 60% debido a que ya se tienen 2 cotizaciones para la compra de los equipos de cómputo. Se tiene una cotización de la empresa INTERLAN y otra de TEAMIT.
- Se evidencian las 2 cotizaciones que vienen incluidas en toda la renovación de licencias y garantías. Se está a la espera de la aprobación por parte de la gerencia ya que se evaluará con una propuesta nueva de una empresa con la que se trabaja en la alcaldía de Envigado.

PLAN 3

- Esta actividad está en un 50% ya que se ejecutó un plan de normalización de la base de datos. Se han propuesto 2 veces un trabajo con la base de datos pero ha sido imposible porque no se ha podido pagar la producción por nadie puede trabajar en la base de datos.
- Como se puede observar las bases de datos de seven y kactus ya están separadas. Falta separarlas de la base de datos de conseres. Para esto se programará para el día de mañana de 4:00PM hasta las 6:00PM esta tarea. Así quedaría completa en un 80%. Faltaría afinarla y reiniciar para cumplir con el 100%.

PLAN 4

- Esta tarea ya es en un 100%. Debido a que ya se cuenta con un contrato con UNE para la ampliación. También se instaló en cada piso un router con señal abierta. Para la conexión de los visitantes. Esta red es independiente de la red de Enviaseo y nadie fuera de la empresa puede acceder a ninguna clase de información.

PLAN 5

- Esta tarea está en un 50% debido a que unify y UNE está terminando de arreglar los problemas que se han tenido con la planta telefónica. La única evidencia que se tiene de esto es la visita que ha realizado en múltiples ocasiones

PLAN 6

- Esta tarea se encuentra en un 50% debido a que ya se tienen 3 cotizaciones que adjunto en este correo. Además ya se montó el contrato en el aplicativo SEVEN.

ACTIVIDADES REALIZADAS FACTURACIÓN:

PLAN 1

- Es un plan que su cumplimiento va ligado a la función diaria, ya que el aplicativo se alimenta con la información en cada transacción que se realiza.

PLAN 2

- El proceso está suspendido por errores en la información, no hay compatibilidad de datos, adicionalmente hay resistencia por parte del personal que debe hacer el funcionamiento de los equipos. Desde el mes de agosto no prestan el servicio.

PLAN 3

- Desde el mes de abril se realizó el proceso de transición para la parametrización del sistema de tarifas a la 720.

RIESGOS DE GESTIÓN Y CORRUPCIÓN

- Se evidenció el mapa de riesgos de gestión con cinco ítems:
 - ✓ Inadecuada planeación contable y financiera
 - ✓ Inexactitud de la información contable y financiera
 - ✓ Incumplimiento en el pago de las obligaciones
 - ✓ Inadecuada administración del presupuesto
- Se evidenció el mapa de riesgos de corrupción con ocho riesgos:
 - ✓ Amiguismo y Clientelismo, tráfico de influencias.
 - ✓ Cohecho
 - ✓ Inclusión de Gastos No Autorizados
 - ✓ Archivos Contables con vacíos de Información
 - ✓ Afectar Rubros que no Corresponden
 - ✓ Generar un plan de capacitaciones sin tener en cuenta las exigencias del personal. Solamente con la motivación de favorecer un tercero.
 - ✓ Sistemas de Información susceptible de Manipulación, adulteración o pérdida.
 - ✓ Irregularidades en los pagos, de tal manera que se favorezca algún tercero

RECOMENDACIONES

1. Conservar las buenas prácticas de seguimiento que se realizan para dar cumplimiento a la rendición de informes que podrían implicar sanciones para la Empresa en caso de no ser entregados a tiempo, ya que se realizan controles por parte de la Directora que tiene un gran resultado.
2. Realizar por parte de la Directora un acompañamiento más frecuente al equipo de trabajo con el fin de dar cumplimiento oportuno a los proyectos planeados.
3. Realizar la valoración de los riesgos de gestión y corrupción para poder establecer la efectividad de las actividades, en caso contrario se deben replantear los controles que no funcionan adecuadamente.

HALLAZGOS

- **No se evidenció la gestión a los siguientes proyectos:**

1. Adecuación y Mantenimiento de la infraestructura física
2. Adecuación del nuevo patio trasero, piso duro, cerchas, columnas.
3. Política y Metodología para la Implementación de los costos ABC.
4. Implementación de Metodología para la elaboración del Presupuesto. Modificación e Implementación bajo lineamientos del SG.
5. Herramientas y Desarrollos tecnológicos para el control de activos. (PDA-Impresora de SKU's-Interfas ERP y NIIF)
6. Modelo y Metodología para la implementación y Elaboración del plan de compras 2017, bajo los lineamientos de "Colombia compra eficiente"
7. Plan y Programa para control y seguimiento de proveedores de servicios y suministros. (Visitas-Auditorias)
8. Verificar con las áreas que intervienen en el proceso del programa de aforos digitales, las causas por las cuales no se está desarrollando el servicio de manera adecuada.

PLANES DE ACCIÓN
RIESGOS DE GESTIÓN Y CORRUPCIÓN
INDICADORES EFICIENCIA, EFICACIA Y EFECTIVIDAD

ÁREA
OPERATIVA

La Oficina Asesora de Control Interno dando cumplimiento a la programación establecida en el Plan Anual de Auditorías debidamente aprobado por el Comité Coordinador de Control Interno, realizó auditoría como seguimiento a los planes de acción, mapas de riesgos de gestión y corrupción, indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad del año 2016; la auditoría se practicó de acuerdo a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas en Colombia (N.A.G.A.) y actuando con base en lo dispuesto en la Ley 87 de 1993.

OBJETIVOS

- Verificar la ejecución de los planes de acción, con el debido cumplimiento de las metas de Enviaseo E.S.P.
- Verificar los mapas de riesgos, las políticas establecidas para proceder a disminuir el impacto en la gestión o la probabilidad de ocurrencia de los riesgos detectados en cada proceso.
- Verificar la identificación de los indicadores que permitan medir la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos, donde se pueda medir el avance de la gestión dando cumplimiento a los objetivos con los que cada área participa para el logro de la M.E.G.A. de Enviaseo E.S.P.

ALCANCE

- La auditoría se llevó a cabo, analizando las evidencias que soporten el debido cumplimiento de las actividades programadas en los planes de acción de 2015.
- La auditoría se llevó a cabo, analizando la identificación de los riesgos hasta evidenciar la administración de los mismos realizada por cada director.
- La auditoría se llevó a cabo, analizando la identificación de los indicadores hasta evidenciar el seguimiento que de los mismos ha realizado cada Director.

ASISTENTES

En la ejecución de la presente auditoría estuvieron presentes:

- John Jairo López Flórez (Director Operativo)
- Jorge Luis Montoya Cano (Coordinador de mantenimiento)
- Diego Adolfo Mayor Forero (Asistente de Barrido Vial)
- Jhon Fredy Orozco (Coordinador de Recolección)
- Jorge Luis Yarce Rendón (Asesor Oficina de control Interno).
- Ilse Catherine Ibarra Morales (Contratista Control Interno).

Hora de inicio: 09:00 a.m.

Hora finalización: 12:00 p.m.

OBSERVACIÓN GENERAL

PLANES DE ACCIÓN 2016: Para este año el Área Operativa definió sus planes de acción con el fin de empoderar a todos los líderes de los procesos sobre actividades específicas, por esta razón los planes se clasificaron así:

BARRIDO VIAL

- **Proyecto:** PROGRAMA DE USO DE LAS LÍNEAS DE VIDA (CRONOGRAMAS, CAPACITACIONES, SIMULACROS)
 - ✓ seleccionar las personas que van a realizar trabajos en alturas
 - ✓ Exámenes médicos para el personal seleccionado
 - ✓ Curso de alturas de 40 horas para el personal seleccionado
 - ✓ Compra de equipos y herramientas para trabajos seguros en alturas
 - ✓ Revisión y mantenimiento de las estructuras de las líneas de vida.

ACTIVIDAD REALIZADA: Se realizó la capacitación del uso de los EPP, curso de alturas para 3 empleados. Cumplimiento del 60%

- **Proyecto:** MOTO-CARGUERO PARA REALIZAR LIMPIEZA DIARIA DE TODAS LAS CANASTILLAS PEATONALES DE RESIDUOS SÓLIDOS Y DE MASCOTAS EN EL MUNICIPIO.

- ✓ Compra de un moto carguero
- ✓ Acondicionamiento del volco para tener más capacidad
- ✓ Capacitación del operario para el manejo de este vehículo
- ✓ Definir la ruta
- ✓ Ejecución de la ruta implementada

ACTIVIDAD REALIZADA: Ya se realizó la adquisición del moto-carguero, el cual a la fecha está cumpliendo con el objetivo propuesto con este proyecto. Cumplimiento del 100%

COORDINACIÓN DE RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE

- **Proyecto:** ESTUDIO DE MÉTODOS Y TIEMPOS DE LAS MICRO RUTAS DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS. PARA EL AÑO 2016 EN UN 20%.

ACTIVIDAD REALIZADA: Existe una parte inicial desde la revisión de las rutas, existe un proyecto sobre el diseño de las mismas, pero aún no se ha realizado el estudio in situ de los tiempos. En este proyecto aún no se ha realizado ninguna actividad por falta de una persona que realice esta actividad, podría ser un practicante. Posiblemente para este año no se pueda desarrollar por falta de personal. Cumplimiento del 10%

- **Proyecto:** IMPLEMENTAR MAS RUTAS NOCTURNAS DENTRO DEL MUNICIPIO DE ENVIGADO HASTA LLEGAR A UN 25% DE LAS MICRO RUTAS QUE TIENE EL MUNICIPIO. (ENTRE ELLAS BARRIO PRIMAVERA – ALCALÁ)

ACTIVIDAD REALIZADA: Este plan está ligado al anterior y al apoyo del equipo de Formación a la Comunidad, para realizar las sensibilizaciones en los barrios, está pactado para iniciar durante el mes de septiembre en el barrio Alcalá. Cumplimiento del 0%.

MANTENIMIENTO DEL PARQUE AUTOMOTOR

- **Proyecto:** IMPLANTACIÓN MÓDULO DE MANTENIMIENTO BAJO ERP.

ACTIVIDAD REALIZADA: El Coordinador tiene la capacitación del Módulo, para realizar la parametrización de la información necesaria para que el aplicativo arroje la información bajo el diseño establecido. Cumplimiento del 30%

- **Proyecto:** IMPLEMENTACIÓN DE TRAYLER PARA DESPLAZAMIENTO DEL MINI CARGADOR

ACTIVIDAD REALIZADA: Se presentaron 2 propuestas de las cuales ya fue elegido un proveedor. Por medio de la gerencia ya se aprobó el presupuesto, la adquisición está en trámite con el proveedor para entregar antes que termine este año. Cumplimiento del 80%.

- **Proyecto:** ESTUDIO Y EVALUACIÓN DE LOS ACEITES HIDRÁULICOS USADOS EN LOS CARROS RECOLECTORES Y VOLQUETAS AMPLI ROLL PARA AUMENTAR SU VIDA ÚTIL.

ACTIVIDAD REALIZADA: Este proceso ha tenido buenos resultados, lo cual se está evidenciando en la frecuencia del mantenimiento de los carros por este concepto; esta evaluación es constante por medio de las diferentes pruebas con las muestras. Actualmente hay 7 vehículos trabajando con el aceite sintético, los demás están en espera de hacer el cambio por diferentes situaciones de otro tipo de reparaciones con el motor. Se evidenció que ha disminuido la frecuencia en los cambio de aceite entre un 40% a 50%, especialmente en los vehículos que están en Chocó. Cumplimiento del 70%.

- **Proyecto:** SISTEMA PARA EVALUACIÓN DE CONDUCTORES (I BUTTON).

ACTIVIDAD REALIZADA: Ya se adquirieron las llaves de monitoreo, las cuales tienen como finalidad hacer un mayor control de los movimientos de cada vehículo, su recorrido y el buen uso del mismo. Las llaves estarán configuradas a cada conductor para un carro específico, no podrán mover cualquier vehículo, el vehículo solo arrancará si se lee este chip. Cumplimiento del 80% .

- **Proyecto:** ESTUDIO Y EVALUACIÓN DEL USO DE ACEITES SINTÉTICOS EN LOS MOTORES.

ACTIVIDAD REALIZADA: Este proceso ha tenido buenos resultados, lo cual se está evidenciando en la frecuencia del mantenimiento de los carros por este concepto; esta evaluación es constante por medio de las diferentes pruebas con las muestras. Actualmente hay 7 vehículos trabajando con el aceite sintético, los demás están en espera de hacer el cambio por diferentes situaciones de otro tipo de reparaciones con el motor. Se evidenció que ha disminuido la frecuencia en los cambio de aceite entre un 40% a 50%, especialmente en los vehículos que están en Chocó. Cumplimiento del 70%.

DIRECTOR OPERATIVO:

- **Proyecto:** APOYO A LA METODOLOGÍA Y ESTRUCTURACIÓN DE LA ECA SEGÚN LOS LINEAMIENTOS DEL PGIRS DE ENVIGADO. (CON PLANEACIÓN-BANCO DE PROYECTOS).

ACTIVIDAD REALIZADA: No se tiene claridad sobre el desarrollo de este plan, ya que no es de directa competencia del área. El director solicita la revisión de este plan para aclarar que si sea de su manejo. Cumplimiento del 10%.

- **Proyecto:** ESTRUCTURA Y METODOLOGÍA PARA LA SENSIBILIZACIÓN DE LAS RUTAS SELECTIVAS. (CON PLANEACIÓN – BANCO DE PROYECTOS).

ACTIVIDAD REALIZADA: No se tiene claridad sobre el desarrollo de este plan, ya que no es de directa competencia del área. El director solicita la revisión de este plan para aclarar que si sea de su manejo. Cumplimiento del 5%.

RIESGOS DE GESTIÓN Y CORRUPCIÓN

- Se evidenció el mapa de riesgos de gestión con seis ítems:
 - ✓ Accidentes físicos
 - ✓ Cierre del sitio de disposición final
 - ✓ Daños a terceros
 - ✓ Incumplimiento en prestación del servicio
 - ✓ Explosión
- Se evidenció el mapa de riesgos de corrupción con seis riesgos:

- ✓ Cobro indebido de servicios de recolección
- ✓ Uso inadecuado de los vehículos
- ✓ Utilización de los vehículos de barrido, para actividades diferentes
- ✓ Recolección no autorizada en actividades diferentes a las bolsas de barrido vial
- ✓ Montaje de los repuestos no adecuados.
- ✓ Realizar mantenimientos inadecuados.

INDICADORES DE EFICIENCIA, EFICACIA Y EFECTIVIDAD

El Director Operativo indica que el seguimiento a los indicadores se realizan semestralmente, por eso el comparativo que se muestra a continuación es hasta el mes de junio 216.

INDICADOR	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	META	DIFERENCIA
<u>Costo del Personal Recolección</u> Ton recogidas	49.759,02	48.194,19	51.360,8	43.342,7	46.656,5	46.092,2	≤2%	-1,2%
<u>Costo del personal Barrido</u> Km lineales barridos	11.489,08	11.367,47	11.576,2	11.754,3	11.886,3	11.576,2	≤2%	-2,6%
<u>Ton recogidas en recolección y transporte</u> # Operarios de recolección y transporte	73,45	73,91	71,5	73,3	74,8	72,4	≥2%	-3,2%
<u>Longitud de vías con barrido mecánico</u> # Maquinas barredoras	872,63	927,00	874,0	782,3	782,0	824,1	≤10%	15,3%
<u>Longitud de vías en barrido manual</u> # Operarios de barrido	176,60	171,18	184,2	179,8	178,6	177,2	≥2%	-0,8%

RECOMENDACIONES

- Coordinar con el área de informática las pruebas sobre el Módulo de mantenimiento, para poder poner en marcha las órdenes de servicio.
- Pedir revisión con el proveedor de las herramientas utilizadas para el trabajo en alturas, ya que se encuentran en mal estado y están incompletos.
- Realizar solicitud de capacitación al área administrativa sobre las líneas de vida, por lo menos en la parte teórica, con el fin de que todo el personal conozca su uso e importancia.
- Por parte del Director Operativo, realizar un seguimiento más frecuente a los planes de acción de todo el equipo de trabajo.

HALLAZGOS

- El proyecto que trata sobre el “ESTUDIO DE MÉTODOS Y TIEMPOS DE LAS MICRO RUTAS DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS”, no presenta desarrollo en ninguna de sus actividades, por lo que su cumplimiento es del 0%. Se pide justificar su incumplimiento y sustentar los recursos que se han buscado para dar inicio a las actividades programadas.
- En relación al proyecto que establece “IMPLEMENTAR MAS RUTAS NOCTURNAS DENTRO DEL MUNICIPIO DE ENVIGADO HASTA LLEGAR A UN 25% DE LAS MICRO RUTAS QUE TIENE EL MUNICIPIO. (ENTRE ELLAS BARRIO PRIMAVERA-ALCALÁ)”, no presenta desarrollo en ninguna de sus actividades, por lo que su cumplimiento es del 0%. Se pide justificar su incumplimiento y sustentar los recursos que se han buscado para dar inicio a las actividades programadas.

NOTA: **Aplica plan de Mejoramiento.**

PLANES DE ACCIÓN **RIESGOS DE GESTIÓN Y CORRUPCIÓN** **INDICADORES EFICIENCIA, EFICACIA Y EFECTIVIDAD**

ÁREA **MERCADEO Y VENTAS**

La Oficina Asesora de Control Interno dando cumplimiento a la programación establecida en el Plan Anual de Auditorías debidamente aprobado por el Comité Coordinador de Control Interno, realizó auditoría como seguimiento a los planes de acción, mapas de riesgos de gestión y corrupción, indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad del año 2015; la auditoría se efectuó de acuerdo a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas en Colombia (N.A.G.A.) y actuando con base en lo dispuesto en la Ley 87 de 1993.

OBJETIVOS

- Verificar la ejecución de los planes de acción, con el debido cumplimiento de las metas de Enviaseo E.S.P.
- Verificar los mapas de riesgos, las políticas establecidas para proceder a disminuir el impacto en la gestión o la probabilidad de ocurrencia de los riesgos detectados en cada proceso.

- Verificar la identificación de los indicadores que permitan medir la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos, donde se pueda medir el avance de la gestión dando cumplimiento a los objetivos con los que cada área participa para el logro de la M.E.G.A. de Enviaseo E.S.P.

ALCANCE

- La auditoría se llevó a cabo, analizando las evidencias que soporten el debido cumplimiento de las actividades programadas en los planes de acción de 2015-2.
- La auditoría se llevó a cabo, analizando la identificación de los riesgos hasta evidenciar la administración de los mismos realizado por cada director.
- La auditoría se llevó a cabo, analizando la identificación de los indicadores hasta evidenciar el seguimiento que de los mismos ha realizado cada Director.

ASISTENTES

En la ejecución de la presente auditoría estuvieron presentes:

- Jorge Luis Yarce Rendón (Asesor Oficina de control Interno).
- Ilse Catherine Ibarra Morales (Contratista Control Interno).
- Luis Fernando Arango Londoño (Director Mercadeo y Ventas).

Hora de inicio: 09:00 a.m.

Hora finalización: 12:00 p.m.

OBSERVACIÓN GENERAL

PLANES DE ACCIÓN:

- **Proyecto:** FORMULACIÓN E IMPLANTACIÓN DEL PLAN DE VENTAS SAO Y SAE SOBRE EL MAPA DE PROSPECCIÓN.
- ✓ Depuración y tabulación de las bases de clientes; por cada tipo de Mercado y de la actual cartera de clientes de Enviaseo.

- ✓ Desarrollar las acciones de ventas de SAO Y SAE acorde con la depuración de bases datos y prospección sobre los clientes actuales y potenciales dando continuidad al plan de ventas de 2013-2014.
- ✓ Continuar la oferta a nivel regional y nacional de los distintos servicios de SAO, SAE; en poblaciones de Antioquia y los demás Departamentos.
- ✓ Continuar a nivel local, las visitas y oferta y venta de PMIRS en urbanizaciones.
- ✓ Hacer las visitas, informes y propuestas a los clientes según plan.
- ✓ Continuar sondeo de mercado sobre satisfacción y nuevos requerimientos en servicios SAO y SAE, a través de encuestas y visitas de venta personal.

ACTIVIDAD REALIZADA: Actualmente se está realizando la actualización de todas las bases de datos que se tienen en la empresa, a cargo de 2 practicantes del área de mercadeo, el coordinador y el director del área.

- **Proyecto:** EXPLORACIÓN DE POSIBLES FUTUROS MERCADOS A NIVEL INTERNACIONAL EN PAÍSES DE LATINOAMÉRICA.
- ✓ Investigar preliminarmente y explorar estado de los servicios de aseo de los países de los bloques zonales pre-establecidos en materia de sus realidades en sistemas de servicios públicos y de empresas privadas, de aseo, como coyunturas: macroeconómicas, sociales, políticas, ambientales, de infraestructura, demográficas y de mercado, así: Bloque Centroamérica, Bloque Islas del Caribe y Bloque Comunidad Andina de Naciones.
- ✓ Depurar según listados preliminares definidos por prioridades y los hallazgos de la exploración inicial general y preseleccionar al grupo de países con mayor potencial, por bloque, descartando en un primer grupo los que no sean atractivos por su potencial, circunstancias, proyecciones y posibilidades de ingreso.
- ✓ Establecer un ranking de los países preseleccionados de cada uno de los tres bloques explorados con base en las necesidades y carencias evidenciadas en servicios públicos de ASEO y operadores privados, en SAO y SAE, a través de fuentes de información primaria y secundaria a utilizar como futuros países con clientes prospectos de mayor potencialidad.
Hacer un estudio directo y a fondo, de los países con mayor perspectiva y validación real de mercado y mapa de competidores y generar ranking de atraktividad en segundo nivel.

ACTIVIDAD REALIZADA: En el año 2015, entre los meses de septiembre y octubre, dos personas del Área de Mercadeo (Ruth Patricia Jaramillo Henao, Coordinadora de servicio al cliente y Alexandra Maria Bustamante Vanegas, Exdirectora de mercadeo y ventas) viajaron a Perú, con el fin de realizar una Misión Exploratoria buscando ampliar mercado y a su vez tener un punto de referencia para entrar a analizar cómo se pueden mejorar procesos y aumentar la productividad. Este programa está aún pendiente por socializar.

▪ **Proyecto:** PLANTEAMIENTO Y DESARROLLO DE UN PROGRAMA DE FIDELIZACIÓN DE CLIENTES.

- ✓ Clasificación y categorización de clientes actuales sobre volúmenes generados por rango.
- ✓ Formular programas de fidelización para los clientes de mayor volumen y potenciales.
- ✓ Adaptar el CRM corporativo al programa de fidelización de clientes y actividades de mercadeo y comerciales.

ACTIVIDAD REALIZADA: Se realizó una clasificación de los clientes preferentes teniendo como punto de referencia la frecuencia de servicios prestados y la cantidad de metros cúbicos de los mismos. Teniendo esta clasificación se procede a realizar unas tarjetas de presentación de las personas que directamente atenderán este segmento, con el fin de que el cliente siempre tenga recordación de la empresa y fácil acceso a cualquier necesidad que tenga. Estas tarjetas aún no han sido impresas ni entregadas a los clientes.

▪ **Proyecto:** DESARROLLO DE MERCADOS

- ✓ Establecer un nuevo canal de distribución a través de la operación de BROKERS en diferentes zonas atractivas de mercado potencial.
- ✓ Hacer estudio preliminar y análisis de los potenciales mercados destino a seleccionar acorde con el nivel de oportunidades que represente cada uno.
- ✓ Hacer un Ranking a nivel de Colombia de Mercados destino para la expansión comercial del portafolio de productos y servicios.
- ✓ Seleccionar los mercados destino y BROKERS en las zonas de interés estratégico.

ACTIVIDAD REALIZADA: El área estuvo en la búsqueda de personal en los diferentes municipios aledaños con el fin de prestar el servicio a Enviaseo y desarrollar las actividades de mercadeo y venta. No fue posible contratar éste personal con conocimiento en servicios públicos, por lo tanto se toma de decisión de cambiar este proyecto por algo que tenga mayor viabilidad.

- **Proyecto:** FORTALECIMIENTO DE LA COMERCIALIZACION Y VENTA DE ASESORIAS Y CONSULTORIAS AMBIENTALES.
- ✓ Estudiar necesidades de asesorías y consultorías ambientales de los clientes actuales y potenciales; con prospección específica de los clientes objeto.
- ✓ Desarrollar y Ejecutar venta de servicios de asesorías y consultorías; Evaluar resultados y satisfacción de clientes.
- ✓ Tomar correctivos, acoger sugerencias para mejoras y futuros programas.

ACTIVIDAD REALIZADA: Por medio de las personas de Formación a la Comunidad, se realizan capacitaciones y sensibilizaciones en las unidades residenciales, sobre el manejo de los residuos sólidos, y la distribución de las mismas, dirigida a todos los habitantes de la unidad incluido el personal de aseo. Luego se les hace entrega del proyecto (PMIRS), por medio del cual se les deja toda la construcción del programa y la manera de implementarlo.

- **Proyecto:** PROPUESTA DE PROYECTOS DE DESARROLLO E INNOVACIÓN.
- ✓ Investigación, análisis costo-beneficio y factibilidad real del proyecto.

ACTIVIDAD REALIZADA: Se crearon las rutas de recolección nocturnas, los cuales han tenido un resultado satisfactorio.

Por otro lado se quiso implementar un proyecto sobre el Autoclave, el cual no fue posible desarrollar por inconvenientes con los permisos del Plan de Ordenamiento Territorial, ya que no se permite su construcción dentro del área urbana.

RIESGOS DE GESTIÓN Y CORRUPCIÓN

- Se evidenció el mapa de riesgos de gestión con dos ítems:
 - ✓ Pérdida de mercado o clientes.
 - ✓ Inexactitud en los cálculos de los aforos.

Cada uno de los riesgos tiene identificado su causa, efecto, probabilidad e impacto, con su respectiva valoración y acciones lo cual le permite asumir, evitar o reducir el riesgo, así mismo tiene en las políticas el responsable.

- Se evidenció el mapa de riesgo de corrupción con doce riesgos:
 - ✓ Tramites de influencias, intereses de terceros para adjudicar contratos.
 - ✓ Alteración o parcialización de la información que se suministra a través de los medios de comunicación.
 - ✓ Falta de transparencia en los mecanismos de participación al ciudadano y de Rendición de Cuentas.
 - ✓ Cobrar o recibir dádivas por el trámite del PQR.
 - ✓ Cambios normativos, desactualización o desconocimiento.
 - ✓ Modificaciones erróneas en el sistema de facturación, resultado de visitas oculares.
 - ✓ Incumplimiento en la generación y notificación a los usuarios. (Vencimiento de términos)
 - ✓ Pago de intereses por demora en la identificación de errores de facturación y devoluciones.
 - ✓ Decisiones ajustadas a intereses particulares.
 - ✓ Funcionarios que acepten o soliciten una dádiva a cambio de realizar u omitir un acto inherente a su cargo.
 - ✓ Trafico de Influencias (amiguismo y Clientelismo).
 - ✓ Falta de canales de comunicación externos, que permitan a la comunidad tener conocimiento sobre las actividades que se realizan.
 - ✓ Incumplimiento de normas ambientales por desconocimiento que generen multas y/o sanciones para la entidad.

INDICADORES DE EFICIENCIA, EFICACIA Y EFECTIVIDAD

A continuación se evidencian los respectivos indicadores por medio de los cuales se busca obtener una medición y control con el fin de mejorar los procesos del Área.

<u>Total Peticiones atendidos</u> Total Peticiones recibidos
<u>Total Quejas atendidos</u> Total Quejas recibidos
<u>Total Reclamos atendidos</u> Total Reclamos recibidos
<u>Ventas totales del mes SO</u> Total presupuesto de ventas del mes SO
<u>Ventas totales del mes SE</u> Total presupuesto de ventas del mes SE
<u>Ventas totales del mes RH</u> Total presupuesto de ventas del mes RH
<u>Número de usuarios RH retirados en el mes</u> Total usuarios que habían al inicio del año

RECOMENDACIONES

- Se recomienda por parte de la Oficina Asesora de Control Interno, reestructurar uno de los riesgos de gestión que se plantean actualmente, ya que las actividades para minimizarlo, no están directamente a cargo del área, tal como es:

-Capacidad operativa: ya que no depende del área de Mercadeo y Ventas definir la disponibilidad operativa para vender el portafolio de servicios de la empresa.

- Se recomienda para los casos en que se establece un riesgo compartido, que la gestión es responsabilidad de cada área, hacerle una buena administración para evitar que se materialice.

HALLAZGOS

- No se generaron hallazgos.

Atentamente,



JORGE LUIS YARCE RENDÓN
Asesor Oficina Control Interno

Preparó y Elaboró: Ilse Catherine Ibarra Morales