

INFORME A GERENCIA

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 febrero.

FECHA: 16 de marzo 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 febrero de 2016 las siguientes actividades:

- Costos por unidad de negocio
- Occidente Limpio
- Planes de acción, mapas de riesgos de gestión y corrupción, indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad área operativa
- Planes de acción, mapas de riesgos de gestión y corrupción, indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad Mercadeo y ventas
- Planes de acción, mapas de riesgos de gestión y corrupción, indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad Planeación
- Presupuesto

Nota: La Auditoría a los planes de acción, mapas de riesgos de gestión y corrupción, indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad de área administrativa quedó programada para el mes de marzo por solicitud de la Directora.

AUDITORÍA COSTOS POR UNIDAD DE NEGOCIO

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 Costos por unidad de negocio. 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 registrar las transacciones.

ASISTENTES

En la ejecución de la presenta auditoría estuvieron presentes:

- Jorge Luis Yarce Rendón (Asesor Oficina Control Interno)
- Ilse Catherine Ibarra Morales (Contratista Control Interno).
- Tatiana Gómez (Coordinadora de Costos e Infraestructura)
- Sol Beatriz Molina Correa (Directora Administrativa y Financiera)

Hora de inicio: 09:30 a.m.

Hora finalización: 11:00 a.m.

OBSERVACIONES GENERALES

- El cargo de Coordinadora de Costos e infraestructura se crea el día 24 de junio de 2015, con el fin de crear un Modelo de costos por unidad de negocio, por medio del cual se busca diseñar e implementar en el ERP SEVEN el adecuado manejo de las herramientas que brinda dicho sistema en cuanto a los proyectos y áreas, generando un mayor detalle en la distribución de los costos que se llevan a cabo en la prestación de los servicios.
- Informa la coordinadora que se crearon unidades de negocio para poder identificar en el sistema como ingresar la información, las unidades son:
 - Recolección y transporte ordinario
 - Recolección y transporte Especial
 - Ruta Hospitalaria
 - Barrido y Limpieza
 - Municipios

Este proceso permitirá obtener información más amplia e integra de las líneas de servicio que presta Enviaseo E.S.P y una toma de decisiones más acertada.

- Se evidencia por parte de la oficina asesora de control interno que las transacciones de costos se realizan en tablas de Excel, observando que aún no se manejan las operaciones por medio del sistema SEVEN como se había propuesto por esta Área. Ante esta situación, la coordinadora indica que se realizó un filtro de la base de datos suministrada por el área de Mercadeo y Ventas, pero la plataforma no tuvo la capacidad para almacenar tanta información y procesarla de forma correcta.
- Por parte de la coordinadora se está proponiendo un proyecto para adquirir un módulo de costos por medio del cual se pueda realizar todas las operaciones del Área.
- Manifiesta la coordinadora que todos los procesos que realiza son basados en la información que le suministran las áreas de mercadeo y ventas y el área operativa de la empresa, la cual ha presentado inconsistencias en los saldos por estar desactualizada y calculada de una manera muy general, lo

que ocasiona que la información reportada en el balance de la empresa no sea real.

- Se observa en los informes que cada unidad de negocio esta discriminada en centros de costo, (cada empleado con número de cédula y cada vehículo con el número de la placa se define como un centro de costo).
- Informa la coordinadora que actualmente se está moldeando el proceso de ingreso de nuevos clientes, los cuales son reportados por el área operativa y de mercadeo, con el fin de clasificar mejor este tipo de costos en el momento de ingresarlos; para lo cual se crearon dos formatos por medio de los cuales las áreas implicadas pasan la información a la coordinadora. (ver formatos en papeles de trabajo).

RECOMENDACIONES

- Se sugiere por parte de la oficina asesora de control interno, que se realice una revisión al proceso de recolección que se presta para Municipios aledaños (Amagá, Betulia, Ebéjico, San Jerónimo), dado que, según la información entregada por la coordinadora, estos servicios no son rentables para la empresa, ya que la ganancia es muy baja en relación a los gastos en los que se incurre para este tipo de servicios. Éste análisis se pide con el fin de determinar la posibilidad de prestar estos servicios por medio de la empresa Occidente Limpio o en su defecto no ser prestados por Enviaseo E.S.P. (ver informe en papeles de trabajo)
- Se recomienda a la Coordinadora, establecer una directriz a las áreas que frecuentemente le deben presentar información (operativa, mercadeo y ventas), por medio de la cual se coordinen criterios como la entrega a tiempo de los datos solicitados y la veracidad de los mismos, con el fin de realizar las transacciones de costos de una manera más eficiente y no incurrir en faltas para la empresa por entregar información falsa en el balance. De igual manera solicitar una mayor planeación entre las personas de cada área para que no se oculte información y que siempre esté disponible de una manera verás.

- Asesorar al área de facturación, en relación a la información que consolidan para el balance, ya que, es diferente a la información que consolida el área de contabilidad, lo cual genera alteración en los procesos que debe realizar el área de costos.

HALLAZGOS

- No se generaron hallazgos.

OCCIDENTE LIMPIO VIGENCIA 2016.

La Oficina Asesora de Control Interno realizó una auditoría al proceso de contratación, contabilidad, operación y facturación de Occidente Limpio S.A. E.S.P. 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.

ASISTENTES

En la ejecución del presente seguimiento estuvieron presentes:

- Jorge Luis Yarce Rendón (Asesor Control Interno).
- Ilse Catherine Ibarra Morales (Contratista Control Interno).
- Astrid Graciano (Asistente Administrativa)
- Juliana Zapata (Contadora)
- Carlos Humberto Zapata (Gerente)

Hora de inicio: 09:00 a.m.

Hora finalización: 5:00 p.m.

OBSERVACIONES GENERALES

- Se recibieron muchas inquietudes por parte del Gerente de Occidente Limpio, en relación al personal que existe actualmente en la empresa para el Área Administrativa, dado que, la mayor parte de los procesos que la empresa requiere para su funcionamiento los realiza una misma persona, lo que está generando una sobrecarga en las actividades, retrasando los procesos y exponiendo la empresa a unos riesgos legales y económicos. Frente a esta situación el Gerente manifiesta que esta situación se ha presentado por falta de presupuesto para el cubrimiento de la nómina. Se pide este apoyo para fortalecer la empresa y mejorar sus resultados. Dentro de las actividades que el Gerente requiere, están las siguientes:

-Generación de un plan de acción para la organización de la Gestión Documental, para lo cual se requiere el apoyo en la capacitación por parte de Enviaseo E.S.P

-Implementación de la actualización del MECI

-Buscar presupuesto para la implementación de una nueva plataforma de contabilidad para unificar y agilizar los procesos

-Identificación de los cargos que se necesitan para mejorar la gestión de la empresa y aumentar la productividad (se sugiere contratación por prestación de servicios)

-Asesoría jurídica para el cambio en los procesos de contratación, establecida por el SECOP (Sistema Electrónico de Contratación Pública.)

-Manejo de informes en la página para evitar sanciones

- Manifiesta el Gerente que desde hace 3 años aproximadamente la empresa ha tenido una reestructuración en la parte operativa, lo cual ha incrementado los resultados y se evidencia en la adquisición de un nuevo carro recolector para ampliar la cobertura en el Municipio y prestar un mejor servicio a los usuarios.
- La Asistente Administrativa, se apoya de la Inspectora de Trabajo de Santa Fe de Antioquia para consulta en términos jurídicos en materia de contratación, ya que ella no cuenta con la capacitación necesaria en cuanto a requisitos y condiciones para la elaboración de los mismos.
- La Contadora registra la nómina con base en un reporte emitido por la Asistente de Gerencia, en donde se indican las novedades de cada operario.

(lo que es un riesgo, toda vez que, se puede manipular realmente fácil)

- Se evidenció que la caja menor de la empresa está creada por un monto de \$1.000.000, los cuales se distribuyen en dos áreas, 50% para el área operativa y 50% para el área administrativa, pero quien responde por su buen manejo es la asistente administrativa.
- Se evidencia que no existe un control dual en la revisión de los recibos por parte de la contadora y la Revisoría Fiscal, en el momento de hacer los reembolsos de caja menor y asentar su cierre mensual.
- Se evidencia la Resolución N. 001. Creación y Funcionamiento de la Caja Menor para la vigencia de 2016 por valor de \$1.000.000 mensual. A su vez se encuentra que el presupuesto aprobado por la Junta Directiva es por un valor de \$18.000.000 anual.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda la contratación de una persona que se encargue de la gestión documental de la empresa y a su vez hacer contacto con la señora Leidi Hernández, quien maneja el archivo de Enviaseo, para obtener una capacitación y luego programar una revisión In Situ, para determinar el avance.
- Todos los recibos de caja menor deben hacerse firmar por la persona que generó el gasto.
- Se recomienda la apertura de dos cajas menores por medio de Resolución, una para los gastos administrativos y otra para el manejo del área operativa; esto con el fin, de que cada área sea responsable de su adecuada utilización, cumpliendo los parámetros establecidos en el decreto N°. 2768 de 2012 del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, por el cual se regula la constitución y funcionamiento de las Cajas Menores.
- Se recomienda, hacer en documentos separados los estudios previos y la justificación, para cada contrato.

- Para la organización de los contratos se sugiere hacer siempre la revisión de la lista de chequeo para asegurar que cada contrato cumpla con lo establecido por la ley.
- Dado al alto costo que se paga actualmente por el arrendamiento de la oficina desde donde opera la empresa, y teniendo presente que en el mes de junio será incrementado en un veinte por ciento. Se sugiere buscar un lugar más económico y posiblemente con mejores adecuaciones locativas para los empleados.

HALLAZGOS

- El acta de liquidación del contrato N.002-2015 a nombre de la Contadora Juliana Zapata no se encuentra firmado por la contratista.
- Los siguientes contratos no cuentan con los parámetros establecidos por la Ley para la realización de los mismos, lo cual hace que la empresa se exponga a un riesgo de incumplimiento que puede acarrear sanciones:

-Contrato N. 001-2016 Juliana Zapata (Contadora)

- Realizado el día 4 de enero de 2016, tiene los certificados de antecedentes (Contraloría, Procuraduría y Policía Nacional) con fecha del 5 y 7 de enero, o sea que, fueron impresos posteriormente a la fecha de realización del contrato.
- Falta RUT
- Propuesta Económica presentada por la contratista a Occidente Limpio
- Justificación del contrato
- Hoja de vida del perfil profesional
- Hoja de vida establecida por el DAFP
- Relación de bienes
- Matrícula o Tarjeta Profesional
- Elaborar acta de cambio de supervisor del contrato ya que la persona que lo hacía ya no labora en la empresa.

-Contrato N. 002-2016 Arrendamiento de la Oficina

- Este contrato se tiene con un particular, por valor de \$1.000.000 mensual, el

cual será incrementado en el mes de junio a un valor de \$1.200.000

- Faltan los estudios previos
- Justificación del contrato

-Contrato N. 003-2016 Wilson Alirio Serna (Revisor Fiscal)

- Contrato realizado el 4 de enero-2016 tiene los certificados de antecedentes (Contraloría, Procuraduría y Policía Nacional) con fecha del 5 y 7 de enero, o sea que, fueron impresos posteriormente a la fecha de realización del contrato.
- Falta RUT
- Propuesta Económica presentada por el contratista a Occidente Limpio
- Justificación del contrato
- Hoja de vida del perfil profesional
- Hoja de vida establecida por el DAFP
- Relación de bienes
- Matrícula o Tarjeta Profesional
- Elaborar acta de cambio de supervisor del contrato, ya que la persona que lo hacía, no labora en la empresa.

Esta supervisión, la debe realizar uno de los integrantes de la Honorable Junta Directiva, es ésta, la que lo contrata.

-Contrato N. 006-2016 Mantenimiento de Vehículos

- Cámara y Comercio con fecha posterior a la firma del contrato
- Faltan los certificados de antecedentes (Contraloría, Procuraduría y Policía Nacional)
- Justificación del contrato

-Contrato N. 004-2016 Combustible

- Este contrato se realizó con la estación de servicios La Variante de Santa Fe de Antioquia
- Certificados de antecedentes (Contraloría, Procuraduría y Policía Nacional) posteriores a la fecha del contrato.
- Justificación del contrato
- Cotización o propuesta económica

-Contrato N. 005-2016 Parqueadero de Vehículos

- Estudios previos
- Justificación del contrato

- Certificados de antecedentes (Contraloría, Procuraduría y Policía Nacional) posteriores a la fecha del contrato.
 - Cotización o propuesta económica
 - Cámara y Comercio
-
- Todos los contratos de prestación de servicios tienen como supervisor al gerente anterior, el cual ya no labora en la empresa. Se deben hacer las actas para cambio de supervisor de todos los contratos.
 - La contadora realizó un reembolso de caja menor el día 26 de enero de 2016 por valor de \$996.173, en el cual se encuentra que los recibos no cumplen con las disposiciones del Estatuto Tributario.
 - Todos los recibos de caja menor se encuentran sin firma de la persona que realizó el gasto, en total se verificaron 33 recibos.
 - Falta que la contadora realice el cierre del presupuesto del año 2015, para que se pueda elaborar el Acuerdo de cierre.
 - Falta realizar el Acto Administrativo (Resolución), por medio del cual se declara el cierre de la Caja Menor de la vigencia 2015.

(Aplica Plan de Mejoramiento).

NOTA: El plan de mejoramiento deberá ser entregado a la Oficina Asesora de Control Interno de Enviaseo E.S.P en un plazo máximo de 5 días hábiles contados a partir de la fecha de entrega del informe final de la auditoría.

Teniendo en cuenta las recomendaciones y hallazgos presentados en el presente informe, me permito notificarle que deberá elaborar el plan de mejoramiento en el formato que se adjunta a este comunicado.

PRESUPUESTO

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 al Presupuesto de Enviaseo E.S.P. 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. Se tuvo en cuenta la evaluación de los procedimientos de presupuesto de ingresos, gastos y modificaciones presupuestales.

ASISTENTES

En la ejecución de la presente auditoría estuvieron presentes:

- Gustavo Carmona (Coordinador de Presupuesto).
- Jorge Luis Yarce Rendón (Asesor Oficina de Control Interno).
- Ilse Catherine Ibarra Morales (Contratista Control Interno).

Hora de inicio: 02:00 p.m.

Hora finalización: 02:40 p.m.

OBSERVACIONES GENERALES

- Se evidencia Acuerdo N°03 del 19 de Agosto de 2014, por medio del cual se aprueba el Presupuesto de Ingresos, Egresos e Inversiones para la vigencia fiscal 2015 por valor de \$18.514.695.807.
- Se evidenció copia física de los saldos de rubros presupuestales de ingresos y saldos de rubros presupuestales de gastos con corte a Diciembre de 2015. (Ver papeles de trabajo)
- Según el Coordinador de Presupuesto, cuando se realizan compras nuevas primero debe de consultar al área si cuenta con presupuesto para así evitar la devolución de algunas facturas.
- Se evidenció que al rubro de gastos se puede trasladar para los mismos y para inversión, y el rubro de inversión solo permite trasladar para inversión.
- Se evidenció que el cierre del año 2015 ya fue realizado, pero aún no se ha expedido el Acuerdo correspondiente.

- Se evidenció en la resolución N°008 del 6 de Enero de 2015, el traslado dentro del presupuesto de gastos de personal de la actual vigencia fiscal al rubro de interés a cesantías operativas por \$1.000.000.
- Se evidenció en la resolución N°22 del 13 de Marzo de 2015, el traslado dentro del presupuesto de gastos de infraestructura de la actual vigencia fiscal al rubro de muebles y enseres por \$5.000.000.
- Según el Coordinador de Presupuesto, los cambios de los contratos se hacen a través de un otro sí y pasa por comité de compras y las actas son el soporte para realizar la tarea, afectando el Rubro.
- Según el Coordinador de Presupuesto, la programación de presupuesto para la vigencia 2016, se invita a cada área desde junio de 2015 para que realice el anteproyecto, el cual mediante una reunión de Gerencia se debe justificar con cada director de área en que se gastará, luego pasa a junta directiva para la aprobación final y se genera el acuerdo. También debe tener la aprobación del COMFIS (Comité Municipal de Política Fiscal).
- Se evidenció en la resolución N°033 del 15 de Abril de 2015, una adición dentro del presupuesto de ingresos y egresos de la actual vigencia fiscal por un valor de \$1.722'.000.000. Correspondiente al superávit fiscal 2014.
- Se revisaron todas las resoluciones realizadas durante el año 2015, para las siguientes transacciones:

-Resolución N. 48. Impuestos Administrativos por \$105.000.000

-Resolución N. 57. Servicios técnicos administrativos \$5.671.000
Mantenimiento y reparación \$6.240.000
Transporte fletes y acarreo \$15.000.000

-Resolución N.61. Impuestos administrativos \$89.180.570

-Resolución N.105. Funcionamiento administrativo \$297.230.576

-Resolución N. 117. Impuesto de Renta y Cree. Sueldos \$313.100.000

-Resolución N.128. Contribuciones administrativas \$ 130.000.000

-Resolución N. 145. Disposición final EVAS \$ 221.642.557

-Resolución N. 150. Materiales y suministros \$ 70.000.000

-Resolución N.156. Ingreso de recaudo a terceros (epm) \$616.790.361

RECOMENDACIONES

- No aplica

HALLAZGOS

- No aplica, ya que se evidenció debida ejecución del proceso auditado.

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 2015; 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.

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)
- Jorge Luis Yarce Rendón (Asesor Oficina de control Interno).
- Ilse Catherine Ibarra Morales (Contratista Control Interno).

Hora de inicio: 10:20 a.m.

Hora finalización: 03:00 p.m.

OBSERVACIÓN GENERAL

PLANES DE ACCIÓN:

- **Proyecto:** OPTIMIZACIÓN DE LAS MICRO RUTAS DEL BARRIDO VIAL URBANO Y RURAL.
 - ✓ Diagnóstico de la operación actual de las Micro Rutas de Barrido vial.
 - ✓ Levantamiento de la información en cada uno de los barrios.
 - ✓ Rediseño de las Micro Rutas.
 - ✓ Prueba Piloto de las Micro Rutas diseñadas.
 - ✓ Ajuste a las rutas propuestas.
 - ✓ Análisis de resultados.

ACTIVIDAD REALIZADA: Para este proyecto se contó con el apoyo de un practicante de Tecnología en Producción Industrial, con el fin de hacer una reestructuración de las rutas, ajustando los recorridos y la distribución de los operarios. Cumplimiento del 100%.

- **Proyecto:** ESTUDIO Y EVALUACIÓN DE LOS ACEITES HIDRÁULICOS USADOS EN LOS CARROS RECOLECTORES Y VOLQUETAS AMPLI ROLL PARA AUMENTAR LA VIDA ÚTIL.
 - ✓ Toma de muestras a cada una de los sistemas hidráulicos de los vehículos.
 - ✓ Enviar a laboratorio para realizar análisis al aceite y determinar el estado actual.
 - ✓ Evaluación de los resultados para clasificar los aceites.
 - ✓ Cambiar o filtrar lubricante para extender vida útil.
 - ✓ Investigar y determinar la máquina adecuada para realizar el proceso de filtración.
 - ✓ Realizar pruebas y seguimiento a los aceites filtrados en 4 carros.
 - ✓ Análisis de resultados.

ACTIVIDAD REALIZADA: Se compró la máquina filtradora, por medio de la cual al ingresar el aceite le genera un torbellino que ayuda a separar las

suciedades que detecte, con el fin de quitar las impurezas del aceite para evitar daños en otras partes del vehículo.

Las limpiezas se realizan de manera esporádica según la disponibilidad de los vehículos, se toman muestras en cada proceso y se llevan donde el proveedor R y R, quienes tienen como valor agregado en el contrato, realizar estas pruebas de pureza.

En ocasiones se han presentado alertas por partículas que se evidencian en las pruebas, entonces se devuelven y se toman nuevamente.

En los casos en que se han presentado alertas, las muestras posteriores demuestran que si han funcionado las filtraciones, puesto que cada vez mejora su grado de purificación.

La disposición final del aceite se vende a un proveedor el cual debe emitir un certificado de adecuada disposición.

- **Proyecto:** IMPLEMENTACIÓN DE EQUIPO PARA TRANSPORTE DE MINICARGADOR CATERPILLAR 236B3.
- ✓ Evaluar y cuantificar recorridos, distancias, tiempos, mano de obra, consumos del Mini cargador.
- ✓ Presentación de informe a Comité de Gerencia.
- ✓ Solicitar cotizaciones de equipo y evaluar.
- ✓ Implementación del sistema de carga.
- ✓ Realizar evaluación de los resultados del nuevo sistema.

ACTIVIDAD REALIZADA: Por parte del Director Operativo se está implementando una propuesta para la adquisición de un equipo de carga para hacer más efectivo el desplazamiento del Minicargador, con el fin de que solo se utilice un conductor para el recorrido; se han hecho 2 cotizaciones sobre el equipo requerido. Aún no se define la realización de la propuesta por efectos del presupuesto.

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
 - ✓ Capacidad Instalada
- 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.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda por parte de la oficina Asesora de Control Interno, realizar una revisión con el área de Gestión de la Calidad, con el fin de replantear el siguiente riesgo de corrupción, ya que no están directamente relacionado con las responsabilidades del área:

“Cobro indebido de servicios de recolección”, puesto que esta actividad está más ligada al área de mercadeo y ventas por ser los encargados de realizar los aforos.

Realizar y dejar constancia, de las revisiones a los mapas de riesgo de gestión y de corrupción, de tal manera, que se pueda tomar la decisión de replantear los controles, si es que no han sido efectivos, o de replantear los riesgos, si se determina que el impacto no sería de gran magnitud, y que por lo tanto, no justifica tenerlo dentro del mapa. O que con los controles, no han sido efectivos y se deben cambiar.

HALLAZGOS

- El proyecto que trata sobre el “ESTUDIO Y EVALUACIÓN DE LOS ACEITES HIDRÁULICOS USADOS EN LOS CARROS RECOLECTORES Y VOLQUETAS AMPLI ROLL PARA AUMENTAR LA VIDA ÚTIL”, se reevalúe su calificación, porque teniendo en cuenta que se han realizado varias filtraciones y el resultado ha sido positivo, aun no se tiene la cobertura de todos los vehículos, lo cual no permite un cumplimiento del 100%. Se pide realizar un análisis por medio del cual se demuestre la ganancia económica (ahorro) obtenida con la realización de este proceso.
- En relación al proyecto que establece la “IMPLEMENTACIÓN DE EQUIPO PARA TRANSPORTE DE MINICARGADOR CATERPILLAR 236B3”, no se evidenció su ejecución, por lo cual no hay cumplimiento en el plan de acción. Se pide reestructurar la propuesta de forma que su ejecución sea viable dentro del presupuesto del área y en un corto tiempo; o en su defecto cambiar el plan de acción.

NOTA: Aplica plan de Mejoramiento.

El plan de mejoramiento deberá ser entregado a la Oficina Asesora de Control Interno de Enviaseo E.S.P en un plazo máximo de 5 días hábiles contados a partir de la fecha de entrega del informe final de la auditoría.

Teniendo en cuenta las recomendaciones y hallazgos presentados en el presente informe, me permito notificarle que deberá elaborar el plan de mejoramiento en el formato que se adjunta a este comunicado

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

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 atractividad 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

- Se evidenció en los planes de acción un proyecto en el cual se busca formular programas de fidelización para los clientes de mayor volumen y potenciales, el cual tiene una clasificación de los clientes preferenciales y a los cuales se les programó realizar la entrega de una tarjetas que los identifica como clientes VIP. A la fecha no se ha realizado la actividad y las tarjetas no han sido entregadas a los clientes. Se solicita establecer una fecha para el cumplimiento de esta actividad; de no ser posible su ejecución, se sugiere el replanteamiento del proyecto.
- Se evidenció que uno de los riesgos de gestión es la Inexactitud en los cálculos de los aforos, para el que se plantea una capacitación enfocada en el manejo de los equipos de medición y en tabla de conversión, realizada por el área Operativa al área de Mercadeo y Ventas como actividad para minimizar su probabilidad. A pesar de haber sido solicitada al área operativa (ver correo de solicitud en papeles de trabajo), aún no se ha realizado dicha capacitación. Se solicita establecer la fecha para realizar la capacitación y evidenciar su realización.

(Aplica Plan de Mejoramiento).

NOTA: El plan de mejoramiento deberá ser entregado a la Oficina Asesora de Control Interno de Enviaseo E.S.P en un plazo máximo de 5 días hábiles contados a partir de la fecha de entrega del informe final de la auditoría.

Teniendo en cuenta las recomendaciones y hallazgos presentados en el presente informe, me permito notificarle que deberá elaborar el plan de mejoramiento en el formato que se adjunta a este comunicado.

Atentamente,



JORGE LUIS YARCE RENDÓN
Asesor Oficina Control Interno

Preparó y Elaboró: Ilse Catherine Ibarra Morales