

	INFORME AUDITORIA INTERNA FO-GC-11	Versión: 01
		Fecha: 22/05/2017
		Página 1 de 6

+6TIPO DE INFORME: GENERAL ☐

PROCESO ☐ NOMBRE: GESTION COMERCIAL (FACTURACION, RECAUDO Y CARTERA)

1. INFORMACIÓN GENERAL

Fecha auditoría: 6 de noviembre de 2019

Fecha de informe: 19 de noviembre de 2019

Responsables de atender auditoría:

Álvaro David Rodríguez Cárdenas – Coordinador de facturación y recaudo

Camila Domínguez – Técnica de Recaudo

Nelson Eduardo Muñoz – Subgerente comercial

Nombres del equipo auditor:

- Pedro pablo Escobar Rodríguez
- Ricardo Alonso Ortiz Delgado (Auditor de Apoyo)

2. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

El objetivo de la auditoria fue evaluar y verificar la eficacia, implementación y mantenimiento del sistema de Gestión de Calidad, con el fin de identificar oportunidades de mejora frente a los requisitos NTCGP 1000:2009 el MECI 1000:2014 considerando adicionalmente los procedimientos relacionados a los procesos, riesgos, controles, indicadores y planes de mejora.

3. ALCANCE:

Verificar el cumplimiento de los requisitos de las normas NTCGP 1000:2009 y MECI, así como la efectividad de las medidas implementadas para la mejora continua en cada uno de los procesos de la Empresa Oficial de Servicios Públicos de Yumbo S.A. ESP

4. CRITERIOS:

NTCGP 1000:2009, NORMATIVIDAD VIGENTE Y MECI 6.4/ 7.1/ 7.2/ 7.5 8.2.4/ 8.3, ejecución presupuestal, riesgos, indicadores, normatividad aplicable, acciones de mejora y documentación inherente al proceso.

Handwritten notes and stamps:

- Stamp: ESPY S.A. E.S.P. Gerencia RECIBIDO 8.01
- Handwritten: 29-11-19
- Handwritten: Alexander
- Handwritten: 29/11/2019
- Handwritten: 29/11/2019
- Handwritten: 02/12/19

5. DESARROLLO AUDITORIA

Se realiza la auditoria realizando entrevista al coordinador de facturación en referencia a su proceso:

5.1 FACTURACION

5.1.1 ¿Cuál es la periodicidad de actualización de las rutas de lectura, de los ciclos 11-17 con la empresa?

La actualización se realiza de manera mensual, mediante correos enviados a Deltec para su aplicación o por proceso de validación institucional.

 Responder  Responder a todos  Reenviar



Jueves 17/10/2019 10:04 p. m.

JORGE ELIECER GAITAN <jgaitan@deltec.com.co>

Mantenimiento de rutas proyecto espy octubre 2019

Para JORGE ELIECER GAITAN; Mario Abadía; Jorge Quintero; Luis Fernando Valencia; coordinadorlectura@espyumbo.com; facturacion@espyumbo.com

 Haga clic aquí para descargar imágenes. Para ayudarle a proteger su confidencialidad, Outlook ha impedido la descarga automática de algunas imágenes en este mensaje.

Mensaje

 GEN_PLANO_LLECT_CICLO11_102019.lst (160 KB)	 GEN_PLANO_LLECT_CICLO12_102019.lst (213 KB)
 GEN_PLANO_LLECT_CICLO13_102019.lst (202 KB)	 GEN_PLANO_LLECT_CICLO14_102019.lst (247 KB)
 GEN_PLANO_LLECT_CICLO17_102019.lst (257 KB)	

Cordial saludo

Anexo ciclos con usuarios nuevos en los últimos 4 meses ya organizado en su consecutivo, agradezco sus aportes y el envío para el mes de noviembre en adelante con este orden, la finalidad es evitar el desgaste del personal ubicando usuarios con direcciones fuera de ruta y de esta forma enviar el reparto, así se facilita la labor diaria.

Agradezco la atención prestada

 Haga clic aquí con el botón secundario para descargar imágenes. Para ayudar a proteger la confidencialidad, Outlook evitó la descarga automática de esta imagen de Internet.

5.1.2 ¿En la revisión de la crítica hasta que valores de ajustes al consumo está autorizado el Coordinador de Facturación?

A continuación, se relacionan las personas con permisos y montos para realizar los respectivos ajustes al consumo:

Control de Ajustes		Control de Consumos		Control de Créditos		Control de Traslados		Control de Abonos				
Usuario o Rol		Zona		Clase Servicio		Estrato / Nivel		Tipo Servicio		Valor Mínimo	Valor Máximo	Aplica
ALVARO GUZMÁN	ALVARO DAVID RODRÍGUEZ	0	Todas las Zonas	0	Todas Clases de Serv	0	Todos los estratos	0	Todos	-2,000	2,000	\$ ▼
CTABORDA	CARLOS ANDRES TABORDA	1	YUMBO	0	Todas Clases de Serv	0	Todos los estratos	0	Todos	-5	5	\$ ▼
E_SAC_PRO_ATC	Role: ROLE	0	Todas las Zonas	0	Todas Clases de Serv	0	Todos los estratos	0	Todos	-200	900	\$ ▼
EZUNIGA	EDER ZUÑIGA ALEGRE	0	Todas las Zonas	0	Todas Clases de Serv	0	Todos los estratos	0	Todos	-1	1	\$ ▼
CAICEDO	IRIS DAYANA CAICEDO	1	YUMBO	0	Todas Clases de Serv	0	Todos los estratos	0	Todos	-50	50	\$ ▼
PROJAS	JESUS HERNAN ROJAS	0	Todas las Zonas	0	Todas Clases de Serv	0	Todos los estratos	0	Todos	-100	100	\$ ▼
GONZALES	LILIANA R. GONZALEZ	1	YUMBO	0	Todas Clases de Serv	0	Todos los estratos	0	Todos	-50	50	\$ ▼
MUNOZ	NELSON EDUARDO MUÑOZ	0	Todas las Zonas	0	Todas Clases de Serv	0	Todos los estratos	0	Todos	-170,000	170,000	\$ ▼

Valores expresados en m3. "E_SAC_PRO_ATC no es un usuario, es un role que se le aplica a los usuarios para parametrizarlos

5.1.3 ¿Que controles se están haciendo respecto a los cargues de los recaudos reportados por los terceros (EMCALI - ACUATRINIDAD)?

Si, actualmente se realizan el acta de conciliación de recaudo entre EMCALI y la ESPY. Se aporta evidencia

5.1.4 ¿Existe una programación de facturación mensual donde se incluya, fechas de toma de lectura, cargues de facturas, crítica, liquidación, impresión de facturas y entrega de facturas?

Dentro del sistema hay una agenda la cual esta parametrizada con fechas de corte para su respectivo desarrollo:

4 - Agenda de Procesos de Facturación [Super Usuario] [5.10.ACTISIS]

Mes Proceso: 10-2019

Ciclo	Zona	Municipio	Estado	Fecha Lectura	Fecha Crítica	Fecha Facturación	Fecha Reparto	Fecha Cierre	Fecha Contabla	En Proceso
1 CICLO EMCALI	1 YUMBO	0 Todos Municipios	T Terminado	11/09/19	12/09/19	30/09/19	01/10/19	01/10/19	01/10/19	N
2 CICLO EMCALI	1 YUMBO	0 Todos Municipios	T Terminado	11/09/19	12/09/19	30/09/19	01/10/19	01/10/19	01/10/19	N
3 CICLO EMCALI	1 YUMBO	0 Todos Municipios	T Terminado	11/09/19	12/09/19	30/09/19	01/10/19	01/10/19	01/10/19	N
9 CICLO EMCALI	1 YUMBO	0 Todos Municipios	T Terminado	11/09/19	12/09/19	30/09/19	01/10/19	01/10/19	01/10/19	N
10 CICLO EMCALI	1 YUMBO	0 Todos Municipios	T Terminado	15/09/19	25/09/19	02/10/19	03/10/19	03/10/19	03/10/19	N
11 CICLO ESPY	1 YUMBO	0 Todos Municipios	T Terminado	14/09/19	17/09/19	01/10/19	01/10/19	01/10/19	02/10/19	N
12 CICLO ESPY	1 YUMBO	0 Todos Municipios	T Terminado	18/09/19	18/09/19	01/10/19	02/10/19	02/10/19	03/10/19	N
13 CICLO ESPY	1 YUMBO	0 Todos Municipios	T Terminado	18/09/19	20/09/19	01/10/19	02/10/19	02/10/19	03/10/19	N
14 CICLO ESPY	1 YUMBO	0 Todos Municipios	T Terminado	20/09/19	22/09/19	01/10/19	02/10/19	02/10/19	03/10/19	N

Responsable: ADRODRIGUEZ ALVARO DAVID RODRIGUEZ G.

FECHAS: ☒ Programadas ☒ Ejecutadas

Ciclo	Zona	Municipio	Vcto Normal	Vcto Postal	Vcto Especial	Suspensión Normal	Suspensión Especial
1 CICLO EMCALI	1 YUMBO	1 YUMBO	15/10/19	16/10/19	17/10/19	17/10/19	17/10/19

Copiar Fechas Vcto

5.1.5 Según informe del área de planeación el área comercial a 31 de 2019, tenía 94 pendientes SUI, ¿cuántos representan su área y cuantos se han reportado a la fecha?

Los formatos pendientes por diligenciar con corte a octubre 31 de 2019 ascienden a 43 de los cuales 38 se encontraban en mesa de ayuda y fueron recientemente liberados para su diligenciamiento, se esta trabajando de la mano con el proveedor de ACTSIS para la parametrización de la información a suministrar en dichos formatos.

5.1.6 ¿Existe un procedimiento para la transmisión o enlace de información entre el sistema comercial y financiero?

Se están realizando mediante los comprobantes # 61-Facturación, 13-Recaudo bancos, 62-Recaudo Terceros. Formatos sometidos a revisión por parte del comité financiero

5.2 RECAUDO

5.2.1 Para el área de recaudo se realizo seguimiento al informe de la auditoría interna extraordinaria de las conciliaciones Recaudo y tesorería del 29 de agosto de 2019 donde se evidencio claramente una mejoría en la gestión documental y comunicación entre las áreas dando paso así a la fluidez de la información para la realización de las conciliaciones entre las áreas de Tesorería y Recaudo como, se ve revelado en los soportes adjuntos.

	<p align="center">INFORME AUDITORIA INTERNA</p> <p align="center">FO-GC-11</p>	<p>Versión: 01</p>
		<p>Fecha: 22/05/2017</p>
		<p>Página 5 de 6</p>

Por otro lado, aunque la información y las tareas están siendo realizadas a cabalidad por parte de los responsables aun no se ha levantado el procedimiento de conciliaciones entre las áreas ni las conciliaciones bancarias que definan con total claridad los pasos a realizar ni los responsables de los mismos.

5.3 CARTERA

5.3.1 ¿Qué acciones se toman con la cartera vencida? ¿Se clasifica? ¿Hay acciones de acuerdo con su vencimiento? ¿Qué método de castigo se maneja?

Día a día se saca un reporte de cartera el cual contiene parametrización dentro del sistema actsis y se clasifica de acuerdo con los días de vencimiento, para las cuentas superiores a 90 días de vencimiento se notifica al usuario, mediante el mismo recibo o carta. Se anexan soportes.

5.3.2 ¿Se realiza alguna actividad o existe un mecanismo como filtro entre recaudo cartera para evitar medidas erradas?

Con el animo de disminuir la posibilidad de error y tener la información actualizada los cargues de recaudo se hacen diariamente de manera que la información permita tomar decisiones acertadas.

5.3.3 ¿Que estrategia se están tomando con los usuarios para recuperar cartera (Revisar informe y variación)?

La suspensión es el principal mecanismo para recuperación de cartera, lo usuarios tienen la posibilidad de realizar acuerdos de pagos de acuerdo a su facilidad de pago.

5.3.4 Cuándo hacen las respectivas suspensiones de servicio de acueducto, ¿existen controles de verificación por parte del área de cartera?

No, solo existe el reporte de suspensión entregado por la cuadrilla

5.3.5 Que evidencias se está dejando de los usuarios que se encuentran en mora para garantizar la entrega oportuna de las ordenes de suspensión

5.3.6 ¿Que acciones se toman respecto de los acuerdos de pago incumplidos? En caso de haber una nueva negociación ¿Qué condiciones la acompañan?

Cuando se incumple el acuerdo de pago la cuenta del usuario pasa nuevamente a suspensión, no existe tope para los acuerdos de pago que pueda realizar un mismo usuario por lo tanto puede realizar un nuevo acuerdo cuantas veces lo disponga, dando una cuota o pago inicial del 10% del valor e la deuda o 5% cuando el valor asciende de \$ 1.048.000, y el resto hasta 60 cuotas mensuales.

	<p align="center">INFORME AUDITORIA INTERNA</p> <p align="center">FO-GC-11</p>	<p>Versión: 01</p>
		<p>Fecha: 22/05/2017</p>
		<p>Página 6 de 6</p>

6. ASPECTOS RELEVANTES:

El desarrollo de la auditoria se realizo sin aspectos relevantes inherentes al proceso o factores externos, los responsables del proceso estuvieron prestos a atender la auditoria y la información fue suministrada con la oportunidad pertinente.

El área de cartera se encontró sin coordinador de Cartera por un tiempo superior cuatro meses (18 jun 2019 al 5 de junio de 2018), teniendo en cuenta que es un proceso importante dentro de la compañía debieron fortalecerse los esfuerzos con el animo de suplir dicha necesidad.

Se realizo la revisión de las cuentas prescritas, es decir, cartera vencida con un plazo superior a 60 meses (5años) arrojando un valor total \$210.740.061 el cual debería ser sometido a valoración dentro del comité financiero, por otro lado la cartera entre 55 meses y 59 meses, es decir, que se encuentra próxima a prescribir tiene un valor de \$ 88.545.770

7. ASPECTOS POR MEJORAR:

Crear la herramienta que permita verificar y realizar seguimiento a los ajustes realizados en intervalos de fechas, identificación de usuarios beneficiarios del ajuste, valores y quien es el responsable del ajuste, con el fin de tener control de los mismos.

No se esta realizando seguimiento ni control a los riesgos de procesos y riesgos de corrupción

8. CONCLUSIÓN

Se da un concepto favorable con respecto al desarrollo de los procesos de Facturación, recaudo y cartera, con respecto del cumplimiento de procesos y procedimientos, aun así se deja observaciones en aspectos por mejorar con el animo de que sean tenidas en cuenta y en pro del mejoramiento continuo de la empresa

FIRMA AUDITOR LIDER:

Pedro pablo Escobar Rodríguez
Jefe Oficina Control Interno

FIRMA AUDITOR ACOMPAÑANTE

Ricardo Alonso Ortiz Delgado
Profesional universitario Apoyo Control Interno