



EMPRESA DE RECURSOS TECNOLÓGICOS E.R.T. S.A. E.S.P.
JEFATURA DE CONTROL INTERNO



INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DE CONTROL INTERNO - MAYO - AGOSTO 2013

PROCESO AUDITADO	RESULTADOS DE LA AUDITORÍA	RECOMENDACIONES	METODOLOGÍA	ANTECEDENTES - SEGUIMIENTO PLAN DE ACCIÓN
Auditoría de cumplimiento a la normatividad de Archivo	Falta actualizar las Tablas de retención documental. Algunas Áreas remiten documentos al Archivo Central sin cumplir el procedimiento P-137. En los archivos de gestión se evidencia la falta de cumplimiento de las normas aplicables. El Cerrito carece de organización en el archivo.	1. Como parte del autocontrol las áreas deben darle cumplimiento a la Ley de archivo y al procedimiento interno. 2. Actualizar las tablas de retención documental. 3. Con el objetivo de organizar los archivos de gestión de la zona centro se puede utilizar el espacio con que goza la sede de El Cerrito y las estanterías vacías que están instaladas e instalar unas adicionales en caso de que se requiera. 4. Para aprovechar el espacio del archivo central inactivo debe estudiarse la posibilidad de trasladar a la bodega de la ciudad de Palmira los documentos de menor movimiento.	En cumplimiento a los requerimientos de la Jefatura de Control Interno y en especial de nuestras funciones. El ánimo primordial de las auditorías en los ocho primeros meses del año en curso es determinar el cumplimiento de los requisitos del MECI y el SGC.	La ERT en la actualidad se encuentra desarrollando las acciones de mejora con la finalidad de evidenciar el mejoramiento continuo según la auditoría con enfoque integral modalidad regular realizada por la Contraloría del Valle del Cauca.
Auditoría caja menor para emergencias Portería Cali.	Se evidencia que no se le está dando el uso exclusivo teniendo en cuenta su finalidad basados en los procedimientos P-058 y P-059. No se están legalizando los dineros dentro de los tiempos estimados para el proceso en mención. Se debe dar prioridad a la legalización de gastos de este fondo para tener solidez permanente del mismo.	1. Utilizar esta caja menor únicamente para la finalidad que fue establecida. 2. Legalizar dentro del término establecido en el procedimiento. 3. Validar el buen manejo y utilización de los dineros de emergencia. Para el caso de la ciudad de Cali está a cargo de la Coordinación de RRHH y Logística. 4. Capacitar a los colaboradores de la compañía de vigilancia contratada. 5. Prioridad a la legalización de los gastos de este fondo para tener liquidez permanente en el mismo.	El trabajo se realizó con la verificación al cumplimiento a la normatividad legal aplicable, políticas y/o procedimientos. La evaluación se llevo acabo de acuerdo a los hallazgos encontrados como parte del autocontrol de las áreas con un trazado que le permita tener recomendaciones y ayude a la toma de decisiones de manera eficiente y efectiva en las operaciones administrativas.	Cumplimiento al plan de mejoramiento año 2012 del proceso de archivo.
Auditoría libro de actas de Junta Directiva	Se encuentra que algunas actas que reposan en el libro de actas de Junta Directiva se encuentran sin ser firmadas ni aprobadas.	Todas las actas deben estar debidamente firmadas y asentadas en el libro de actas dentro del mes siguiente a la realización de la reunión.		



EMPRESA DE RECURSOS TENOLÓGICOS E.R.T. S.A. E.S.P.

JEFATURA DE CONTROL INTERNO



INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DE CONTROL INTERNO - MAYO - AGOSTO 2013

PROCESO AUDITADO	RESULTADOS DE LA AUDITORÍA	RECOMENDACIONES	METODOLOGÍA	ANTECEDENTES - SEGUIMIENTO PLAN DE ACCIÓN
Informe semestral sobre quejas, sugerencias y reclamos	<p>No se presentaron denuncias por actos de corrupción durante el primer semestre de 2013.</p> <p>El mayor número de PQR se genera por Otras Inconformidades con 276 solicitudes y causal sin nombre con 259 solicitudes. Las localidades con más PQR son Buga 149, Cartago con 125, Buenaventura con 96 y Zarzal con 68 equivalentes al 58% sobre el total.</p>	<p>Se recomienda que el área encargada de Servicio al Cliente si detecta alguna anomalía referente al artículo 76 del Estatuto Anticorrupción lo notifique a la Jefatura de Control Interno.</p>	<p>En cumplimiento a los requerimientos de la Jefatura de Control Interno y en especial de nuestras funciones. El ánimo primordial de las auditorías en los ocho primeros meses del año en curso es determinar el cumplimiento de los requisitos del MECI y el SGC.</p> <p>El trabajo se realizó con la verificación al cumplimiento a la normatividad legal aplicable, políticas y/o procedimientos. La evaluación se llevo acabo de acuerdo a los hallazgos encontrados como parte del autocontrol de las áreas con un trazado que le permita tener recomendaciones y ayude a la toma de decisiones de manera eficiente y efectiva en las operaciones administrativas.</p>	<p>La ERT en la actualidad se encuentra desarrollando las acciones de mejora con la finalidad de evidenciar el mejoramiento continuo según la auditoría con enfoque integral modalidad regular realizada por la Contraloría del Valle del Cauca.</p> <p>Cumplimiento al plan de mejoramiento año 2012 del proceso de archivo.</p>
Control y seguimiento Servicio al Cliente P.Q.R. Artículo 11 de la Resolución 3066 de 2011	<p>El porcentaje de llamadas enrutadas hacia las líneas gratuitas que se completaron exitosamente en el primer semestre de 2013 no cumplen con el indicador.</p> <p>El porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para la atención es inferior a veinte (20) segundos, solo se cumplió con el indicador en los meses de abril y junio. Donde el tiempo de espera corresponde al tiempo contabilizado desde el momento en que el usuario accede a un servicio automático y opta por atención personalizada;</p>	<p>Se recomienda tonmar las medidas pertinenes para que el servicio cumpla con los estándares de calidad que exige la norma.</p>	<p>El trabajo se realizó con la verificación al cumplimiento a la normatividad legal aplicable, políticas y/o procedimientos. La evaluación se llevo acabo de acuerdo a los hallazgos encontrados como parte del autocontrol de las áreas con un trazado que le permita tener recomendaciones y ayude a la toma de decisiones de manera eficiente y efectiva en las operaciones administrativas.</p>	<p>Cumplimiento al plan de mejoramiento año 2012 del proceso de archivo.</p>



EMPRESA DE RECURSOS TECNOLÓGICOS E.R.T. S.A. E.S.P.
JEFATURA DE CONTROL INTERNO



INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DE CONTROL INTERNO - MAYO - AGOSTO 2013

PROCESO AUDITADO	RESULTADOS DE LA AUDITORÍA	RECOMENDACIONES	METODOLOGÍA	ANTECEDENTES - SEGUIMIENTO PLAN DE ACCIÓN
Auditoría Contratos vigencia 2013	<p>- 035 EMPLEAR S.A Objeto: Suministro de trabajadores en misión El análisis de conveniencia y justificación para contratación es deficiente, el objeto no contiene la principal actividad del contrato, la cual es suministrar personal en misión a ERT. En cuanto a los riesgos, no se indica medianamente las pólizas que se deberán exigir al contratista. La duración del contrato se planifica hasta octubre 31, pero las actividades se requieren hasta diciembre 31 de 2013. En la cláusula vigésima segunda, referente a normatividad aplicable, se indica que el presente contrato se rige por la ley 142 de 1994 y por la ley 1341 de 2009, siendo lo anterior incorrecto, pues la misma ley 1341 estableció que la Ley 142 de 1994 no es aplicable a los proveedores de redes y servicios de TIC`s (inciso tercero artículo 73 Ley 1341 de 2009).</p> <p>014 de 2013 SERVIPROFESIONALES LTDA. Objeto: Suministro de trabajadores en misión En cuanto a las obligaciones del contratista el análisis de conveniencia se limita a establecer: "Todas las acciones necesarias para el cumplimiento del objeto contractual", esto no constituye ningún tipo de obligación específica al contratista, es una obligación genérica que sirve a cualquier tipo de contrato, debe realizarse por parte del solicitante del contrato un ejercicio serio, en el cual se prevean las situaciones del futuro contrato, que permitan establecer obligaciones.</p>	<p>Dar estricto cumplimiento a la Política de Contratación. Capacitar a los nuevos funcionarios en la política de contratación.</p>	<p>En cumplimiento a los requerimientos de la Jefatura de Control Interno y en especial de nuestras funciones. El ánimo primordial de las auditorías en los ocho primeros meses del año en curso es determinar el cumplimiento de los requisitos del MECI y el SGC. El trabajo se realizó con la verificación al cumplimiento a la normatividad legal aplicable, políticas y/o procedimientos. La evaluación se llevo a cabo de acuerdo a los hallazgos encontrados como parte del autocontrol de las áreas con un trazado que le permita tener recomendaciones y ayude a la toma de decisiones de manera eficiente y efectiva en las operaciones administrativas.</p>	<p>La ERT en la actualidad se encuentra desarrollando las acciones de mejora con la finalidad de evidenciar el mejoramiento continuo según la auditoría con enfoque integral modalidad regular realizada por la Contraloría del Valle del Cauca. Cumplimiento al plan de mejoramiento año 2012 del proceso de archivo.</p>



EMPRESA DE RECURSOS TENOLÓGICOS E.R.T. S.A. E.S.P.
JEFATURA DE CONTROL INTERNO



INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DE CONTROL INTERNO - MAYO - AGOSTO 2013

PROCESO AUDITADO	RESULTADOS DE LA AUDITORÍA	RECOMENDACIONES	METODOLOGÍA	ANTECEDENTES - SEGUIMIENTO PLAN DE ACCIÓN
Auditoría Contratos vigencia 2013	<p>El análisis de conveniencia señala que el contrato tiene una duración hasta el 28 de febrero o hasta agotar los 1.117 millones, finalmente el contrato se realiza por \$350.000.000 y no reposa documento donde se solicite al área jurídica realizar tal modificación. El certificado de existencia y representación que reposa en la carpeta contractual es fotocopia.</p> <p>013 GRANT THORNTON Objeto: Revisoría Fiscal</p> <p>En la necesidad que se pretende satisfacer se expresa que el contrato se requiere para dar cumplimiento a la Ley 142 de 1993 y dicha norma no existe. No se indica en el Análisis de Conveniencia el acta de asamblea de accionistas mediante la cual fue elegida la firma de revisoría fiscal. La carpeta no se encuentra foliada de acuerdo a lo establecido en la ley 594 de 2000. En la Duración del contrato, se estipula que será desde la suscripción del acta de inicio hasta el 31 de marzo de 2013, sin embargo, en la carpeta no reposa Acta de Inicio, de seguimiento, ni acta de liquidación. La cláusula vigésima cuarta señala que el contrato se rige por la ley 142 de 1994 lo cual no es correcto. No reposan comprobantes de pago en la carpeta.</p> <p>09 MARIA ELENA MEJIA Objeto: Servicio de transporte</p> <p>No reposa en la carpeta oficio de invitación o formulario de condiciones donde se señalen los criterios de evaluación y comparación de ofertas (inciso 3 num. 3.2.3 Política de Contratación). No reposa en la carpeta contractual, Acta del comité de evaluación o quien haga sus veces (inciso 2 num. 3.2.3 y punto 3- num. 3.4.1 Política de Contratación). No reposa registro presupuestal en la carpeta contractual.</p>	<p>Dar estricto cumplimiento a la Política de Contratación.</p> <p>Capacitar a los nuevos funcionarios en la política de contratación.</p>	<p>Se realizó una revisión de una muestra aleatoria de Contratos. El trabajo se realizó con la verificación al cumplimiento a la normatividad legal aplicable, políticas y/o procedimientos. La evaluación se llevo acabo de acuerdo a los hallazgos encontrados como parte del autocontrol de las áreas con un trazado que le permita tener recomendaciones y ayude a la toma de decisiones de manera eficiente y efectiva en las operaciones administrativas.</p>	<p>La ERT en la actualidad se encuentra desarrollando las acciones de mejora con la finalidad de evidenciar el mejoramiento continuo según la auditoría con enfoque integral modalidad regular realizada por la Contraloría del Valle del Cauca.</p> <p>Cumplimiento al plan de mejoramiento año 2012 del proceso de archivo.</p>



EMPRESA DE RECURSOS TENOLÓGICOS E.R.T. S.A. E.S.P.
JEFATURA DE CONTROL INTERNO



INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DE CONTROL INTERNO - MAYO - AGOSTO 2013

PROCESO AUDITADO	RESULTADOS DE LA AUDITORÍA	RECOMENDACIONES	METODOLOGÍA	ANTECEDENTES - SEGUIMIENTO PLAN DE ACCIÓN
Auditoría Contratos vigencia 2013	<p>028 de 2013 GATI CONSULTORES Objeto: Servicio de Mejoramiento de la Calidad de los Datos y enriquecimiento de la información del registro único de víctimas. En el análisis de conveniencia se establece que en caso de que se prorrogue el contrato se podrá realizar como mínimo hasta julio de 2014, condicionando una eventual prórroga. Si GATI Consultores es el único distribuidor autorizado en Colombia del Software que requiere la unidad de víctimas, no era necesario realizar tres invitaciones, se puede realizar con una sola de acuerdo a la política de contratación. Las invitaciones a cotizar tienen fecha del 5 de febrero y la fecha máxima para entrega de la oferta es de febrero 6. En la carta de adjudicación a GATI Consultores SAS se da como un hecho la prórroga al contrato al señalar: "el cual será prorrogado" y nuevamente se condiciona que debe ser mínimo hasta julio de 2014. El análisis de las propuestas tiene fecha febrero 5, la misma fecha en que se enviaron las invitaciones a cotizar.</p> <p>027 EQUANT COLOMBIA Objeto: Prestación de servicios Centro de Datos La justificación para realizar el proceso contractual con una sola oferta no es apropiada, ya que el objeto del contrato no se refiere a arrendamiento o comodato de bienes inmuebles como lo establece la política de contratación. En la cláusula vigésima primera se señala que el presente contrato se rige por la Ley 142 de 1994, lo cual no es correcto. Todo el proceso se desarrolla en una sola fecha: 5 de febrero.</p>	Dar respuesta a las observaciones planteadas y/o complementar las respectivas carpetas según comunicado con fecha del 25 de octubre remitido a la Jefatura Jurídica.	En cumplimiento a los requerimientos de la Jefatura de Control Interno y en especial de nuestras funciones. El ánimo primordial de las auditorías en los ocho primeros meses del año en curso es determinar el cumplimiento de los requisitos del MECI y el SGC. El trabajo se realizó con la verificación al cumplimiento a la normatividad legal aplicable, políticas y/o procedimientos. La evaluación se llevo acabo de acuerdo a los hallazgos encontrados como parte del autocontrol de las áreas con un trazado que le permita tener recomendaciones y ayude a la toma de decisiones de manera eficiente y efectiva en las operaciones administrativas.	La ERT en la actualidad se encuentra desarrollando las acciones de mejora con la finalidad de evidenciar el mejoramiento continuo según la auditoría con enfoque integral modalidad regular realizada por la Contraloría del Valle del Cauca. Cumplimiento al plan de mejoramiento año 2012 del proceso de archivo.

INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DE CONTROL INTERNO - MAYO - AGOSTO 2013

PROCESO AUDITADO	RESULTADOS DE LA AUDITORÍA	RECOMENDACIONES	METODOLOGÍA	ANTECEDENTES - SEGUIMIENTO PLAN DE ACCIÓN
Auditoría Contratos vigencia 2013	<p>030 COMWARE S.A. Objeto: Servicio de Mesa de Ayuda. Todo el proceso contractual se lleva a cabo el 11 de febrero. En el numeral 10 (Evaluación de las Ofertas) de la Invitación Privada se señala lo siguiente: "Los siguientes requisitos son puntuables los puntajes se asignarán de la siguiente forma:" (aplica para varios procesos), sin embargo no se especifica el puntaje que se asignará por factores como la evaluación económica o la experiencia. Se recomienda que el lugar de entrega de las propuestas sea uno solo, la sede de ERT en la ciudad de Cali, ya que ERT no tiene sede en Bogotá y establecer una hora límite para el recibo de ofertas. (Aplica para varios procesos). No se solicita información financiera a los contratistas y/o RUP que permita determinar la capacidad financiera. (aplica para varios procesos). Las cartas de invitación tienen información confusa, en primera instancia señala que se deberán entregar las ofertas en Cali y al final de la misma señala Cali y Bogotá.</p>	<p>Dar estricto cumplimiento a la Política de Contratación. Capacitar a los nuevos funcionarios en la política de contratación.</p>	<p>En cumplimiento a los requerimientos de la Jefatura de Control Interno y en especial de nuestras funciones. El ánimo primordial de las auditorías en los ocho primeros meses del año en curso es determinar el cumplimiento de los requisitos del MECI y el SGC.</p>	<p>La ERT en la actualidad se encuentra desarrollando las acciones de mejora con la finalidad de evidenciar el mejoramiento continuo según la auditoría con enfoque integral modalidad regular realizada por la Contraloría del Valle del Cauca.</p>
Mecanismos alternativos de solución de Conflictos	<p>Se evidencia que la entidad ha realizado transacciones y/o conciliaciones con diferentes personas naturales y jurídicas para poder efectuar el pago de servicios prestados sin el respectivo contrato, tales como el servicio vigilancia.</p>	<p>Realizar la planeación de los procesos contractuales con la debida antelación para evitar tener que recurrir a la conciliación para pagar hechos cumplidos.</p>	<p>El trabajo se realizó con la verificación al cumplimiento a la normatividad legal aplicable, políticas y/o procedimientos. La evaluación se llevo acabo de acuerdo a los hallazgos encontrados como parte del autocontrol de las áreas con un trazado que le permita tener recomendaciones y ayude a la toma de decisiones de manera eficiente y efectiva en las operaciones administrativas.</p>	<p>Cumplimiento al plan de mejoramiento año 2012 del proceso de archivo.</p>
Informe de Austeridad del Gasto	<p>Como parte del control y seguimiento de los egresos acumulados a junio de 2013 se evidencia que se debe realizar una austeridad en los siguientes ítem que sobrepasan el 50%: Temporales, Fotocopias, Portes y Correo, Teléfono Celular, Cargos de Acceso Transp. L.E.-Emcali, Proveedor Minuto LDI, Crédito Amortización de la Deuda. Conceptos con una ejecución menor al 50% en los egresos son: Capacitación, Bienestar, Salud Ocupacional, Elementos de Aseo y Cafetería, Mantenimiento y Reparaciones.</p>	<p>1. Reducir y/o controlar la ejecución del Egreso según sea el caso y en cuyas cuentas se evidencia la necesidad de realizar Austeridad. 2. Ejecutar y/o ajustar el presupuesto teniendo en cuenta la baja ejecución de la mayoría de las cuentas.</p>		
Seguimiento plan de mejoramiento Auditorías año 2012	<p>A la fecha no se ha realizado plan de mejoramiento para disminución de llamadas sin atender.</p>	<p>Como parte de mejoramiento continuo y contribuyendo al fortalecimiento del Sistema de Gestión de Calidad es importante que los responsables de área realicen los planes de mejoramiento.</p>		



EMPRESA DE RECURSOS TENOLÓGICOS E.R.T. S.A. E.S.P.
JEFATURA DE CONTROL INTERNO



INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DE CONTROL INTERNO - MAYO - AGOSTO 2013

PROCESO AUDITADO	RESULTADOS DE LA AUDITORÍA	RECOMENDACIONES	METODOLOGÍA	ANTECEDENTES - SEGUIMIENTO PLAN DE ACCIÓN
RRHH y Logística	Existe una confusión sobre la planta de cargos vigente en la compañía. Se han desconocido decisiones tomadas en años anteriores, las cuales se realizaron en virtud de facultades otorgadas por la Junta Directiva.	Tomar las acciones correctivas de orden legal que permitan subsanar la situación presentada, teniendo en cuenta el artículo 93 de la ley 1437 de 2011 y a futuro realizar el estudio jurídico previo de cada caso, para que no se vuelvan a presentar este tipo de situaciones.	En cumplimiento a los requerimientos de la Jefatura de Control Interno y en especial de nuestras funciones. El ánimo primordial de las auditorías en los ocho primeros meses del año en curso es determinar el cumplimiento de los requisitos del MECI y el SGC. El trabajo se realizó con la verificación al cumplimiento a la normatividad legal aplicable, políticas y/o procedimientos. La evaluación se llevo a cabo de acuerdo a los hallazgos encontrados como parte del autocontrol de las áreas con un trazado que le permita tener recomendaciones y ayude a la toma de decisiones de manera eficiente y efectiva en las operaciones administrativas.	La ERT en la actualidad se encuentra desarrollando las acciones de mejora con la finalidad de evidenciar el mejoramiento continuo según la auditoría con enfoque integral modalidad regular realizada por la Contraloría del Valle del Cauca. Cumplimiento al plan de mejoramiento año 2012 del proceso de archivo.
Estadísticas de ventas y retiros período enero - agosto 2012 Vs 2013	Se puede concluir que las ventas en total para el periodo may-ago en el año 2012 fueron de 2.283 en igual periodo de 2013 de 2.245. Los retiros en total para el año 2012 fueron de 4.117 en el 2013 de 3.567. Comparando los periodos en mención se realizaron 38 ventas menos para el año 2013 con porcentaje equivalente al -2%. Comparando mismos periodos en relación con los retiros se evidencia 550 retiros menos en el año 2013 con un porcentaje equivalente al -13%	1. Ajustar la meta de ventas con el objetivo de conservar el equilibrio entre ventas y retiros y mantener una base de ingresos. 2. Realizar una estrategia de fidelización de clientes, para evitar que los retiros sigan aumentando.		
Seguimiento y Ejecución plan estratégico 2012 - 2016 - Reuniones Comité de Gerencia	No se evidencia seguimiento al plan estratégico por parte del área de Planeación. Se refleja baja ejecución en general y bajo cumplimiento de las metas. Las reuniones del Comité de Gerencia no se están llevando a cabo dentro de los 10 primeros días de cada mes como lo establece la Resolución 125 de marzo 5 de 2013.	Se recomienda realizar las reuniones de Comité de Gerencia de acuerdo a lo establecido en la resolución con el objetivo de realizar seguimiento al cumplimiento del plan estratégico, de lo contrario, modificar la resolución.		

NESTOR PORRAS CADAVID
Jefe de Control Interno

JULIÁN RODRÍGUEZ
Analista de Control Interno