



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



INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DE CONTROL INTERNO - SEPTIEMBRE - DICIEMBRE 2013

PROCESO AUDITADO	RESULTADOS DE LA AUDITORÍA	METODOLOGÍA	ALCANCE DE LA AUDITORÍA	ANTECEDENTES - SEGUIMIENTO PLAN DE ACCIÓN
Mercadeo y Comercialización	No cuentan con estudio de mercado para el año 2013 ni con la ejecución del estudio realizado en el año 2011 sobre estudio de demanda e inversiones. No se realizaron capacitaciones referente al proceso en mención. Se recomienda realizar capacitación a los colaboradores de apoyo para detectar acciones preventivas o correctivas por falta de insumos.			
Gestión Administrativa	El departamento de Compras efectúa la adjudicación al proveedor elegido, teniendo en cuenta la cuantía, características, calidad y necesidad de la compra pero no utiliza el formato de requisición de bienes y servicios aprobado en el SGC y no se retroalimenta a los proveedores que no fueron adjudicados. No se evidencia cronograma para la programación de transporte. El Almacén no cuenta con la elaboración del informe anual de inventario. Se recomienda dar cumplimiento a los procedimientos internos del SGC.	En cumplimiento a los requerimientos de la Jefatura de Control Interno y en especial de nuestras funciones. El ánimo primordial de las auditorías del año 2013 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.	Inicia la revisión integral consolidado derivado de los resultados de la presente auditoría, corresponde y se limita al análisis de la gestión realizada por el área en el periodo comprendido entre el 1 de septiembre y el 31 de diciembre de 2013.	La ERT en la actualidad se encuentra ejecutando las acciones de mejora con la finalidad de evidenciar el mejoramiento continuo según la auditoría con enfoque integral modalidad regular realizada por la Contraloría Departamental del Valle del Cauca. Sin embargo los procesos internos no cuentan con planes de mejoramiento como por ejemplo Gestión de Cartera no los ha realizado teniendo en cuenta que fue una hallazgo de la auditoría del SGC del año 2012.
Gestión de Fallas	Los equipos de seguimiento y medición estaban calibrados hasta junio de 2013. Se recomienda la actualización de los equipos que pueden ser requeridos en cualquier momento.			



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



INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DE CONTROL INTERNO - SEPTIEMBRE - DICIEMBRE 2013

PROCESO AUDITADO	RESULTADOS DE LA AUDITORÍA	METODOLOGÍA	ALCANCE DE LA AUDITORÍA	ANTECEDENTES - SEGUIMIENTO PLAN DE ACCIÓN
RRHH	<p>El área de RRHH no cuenta con plan de capacitaciones ni se evidenció metodología para identificar las necesidades de los colaboradores de la Empresa.</p> <p>En revisión aleatoria de los expedientes de los colaboradores que ingresaron para el segundo semestre del año 2013 no contaban con la inducción así como tampoco proceso de desvinculación especialmente con los empleados oficiales.</p> <p>Se recomienda dar cumplimiento a los procedimientos internos del área.</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 del año 2013 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>Inicia la revisión integral consolidado derivado de los resultados de la presente auditoría, corresponde y se limita al análisis de la gestión realizada por el área en el periodo comprendido entre el 1 de septiembre y el 31 de diciembre de 2013.</p>	<p>La ERT en la actualidad se encuentra ejecutando las acciones de mejora con la finalidad de evidenciar el mejoramiento continuo según la auditoría con enfoque integral modalidad regular realizada por la Contraloría Departamental del Valle del Cauca. Sin embargo los procesos internos no cuentan con planes de mejoramiento como por ejemplo Gestión de Cartera no los ha realizado teniendo en cuenta que fue una hallazgo de la auditoría del SGC del año 2012.</p>
Recaudo	<p>El proceso cuenta con mejoría en cuanto a un control más seguro de recaudo y la acción preventiva que se tomo fue la de contratar directamente con entidades bancarias.</p> <p>Como parte de la estrategia se tiene publicidad informando los puntos de pago en el reverso de las facturas y los convenios con las entidades recaudadoras.</p> <p>Se recomienda que la localidad de Buenaventura utilice el formato F-105 Planilla de Recaudos Datafono.</p>			



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



INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DE CONTROL INTERNO - SEPTIEMBRE - DICIEMBRE 2013

PROCESO AUDITADO	RESULTADOS DE LA AUDITORÍA	METODOLOGÍA	ALCANCE DE LA AUDITORÍA	ANTECEDENTES - SEGUIMIENTO PLAN DE ACCIÓN
Servicio al Cliente - PQR	<p>El área no cuenta con la herramienta necesaria para la medición de satisfacción del cliente.</p> <p>No se realiza trazabilidad de verificación de los datos del cliente corriendo el riesgo de instalar los servicios no solicitados o que genere cartera.</p> <p>No están aplicando el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.</p> <p>El centro de contacto aunque cuenta con el cronograma de turnos no están midiendo los descanso de 15 minutos cada dos horas que tienen.</p> <p>Se recomienda realizar acciones de correctivas o preventivas que garanticen la medición y satisfacción del cliente.</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 del año 2013 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 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>Inicia la revisión integral consolidado derivado de los resultados de la presente auditoría, corresponde y se limita al análisis de la gestión realizada por el área en el periodo comprendido entre el 1 de septiembre y el 31 de diciembre de 2013.</p>	<p>La ERT en la actualidad se encuentra ejecutando las acciones de mejora con la finalidad de evidenciar el mejoramiento continuo según la auditoría con enfoque integral modalidad regular realizada por la Contraloría Departamental del Valle del Cauca. Sin embargo los procesos internos no cuentan con planes de mejoramiento como por ejemplo Gestión de Cartera no los ha realizado teniendo en cuenta que fue una hallazgo de la auditoría del SGC del año 2012.</p>
Sistemas y Tecnologías de la Información	<p>No se evidenció plan de trabajo para el desarrollo o modificaciones de aplicativos ni ejecución del plan de trabajo de hardware, software y red interna.</p> <p>Se recomienda planificar el trabajo, ejecutarlo según su planificación y que el dueño del proceso realice acciones de mejora para el manejo de los riesgos del área.</p>	<p>Se realizó una revisión de una muestra aleatoria de Contratos.</p> <p>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 revisión integral consolidado derivado de los resultados de la presente auditoría, corresponde y se limita al análisis de los primeros ocho meses de 2013 la gestión realizada por el área en el periodo comprendido entre el 1 de mayo y el 31 de agosto de 2013.</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. Sin embargo procesos internos como el de Gestión de Cartera no ha realizado planes de mejoramiento.</p>



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



INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DE CONTROL INTERNO - SEPTIEMBRE - DICIEMBRE 2013

PROCESO AUDITADO	RESULTADOS DE LA AUDITORÍA	METODOLOGÍA	ALCANCE DE LA AUDITORÍA	ANTECEDENTES - SEGUIMIENTO PLAN DE ACCIÓN
Soporte a Operación	<p>La planificación se realiza por medio del software de gestión el cual permite la validación y seguimiento a través del sistema de alarmas.</p> <p>No cuenta con el formato F-082 Control de Bienes Propiedad del Cliente o Terceros debidamente actualizado.</p> <p>Se recomienda mantener actualizados todos los formatos que utiliza el proceso de acuerdo con el SGC.</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 del año 2013 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 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>Inicia la revisión integral consolidado derivado de los resultados de la presente auditoría, corresponde y se limita al análisis de la gestión realizada por el área en el periodo comprendido entre el 1 de septiembre y el 31 de diciembre de 2013.</p>	<p>La ERT en la actualidad se encuentra ejecutando las acciones de mejora con la finalidad de evidenciar el mejoramiento continuo según la auditoría con enfoque integral modalidad regular realizada por la Contraloría Departamental del Valle del Cauca. Sin embargo los procesos internos no cuentan con planes de mejoramiento como por ejemplo Gestión de Cartera no los ha realizado teniendo en cuenta que fue una hallazgo de la auditoría del SGC del año 2012.</p>

NESTOR PORRAS CADAVID
Jefe de Control Interno

JULIÁN RODRÍGUEZ
Analista de Control Interno