



Plan general de auditorías internas

Código: EC-AI-R02
 Fecha: Junio 2017
 Edición: Primera
 Aprobado: 2017-07-24

Proceso:

Auditoría N°

Modelo referencial:

Fecha de realización:

Duración (horas):

Método:

OBJETIVOS ESPECIFICOS DE LA AUDITORIA:

Determinar la eficacia, eficiencia y efectividad para Mantener un nivel de endeudamiento razonable y asegurar el flujo constante de fondos suficientes para las actividades de la organización a través de la administración eficiente de los recursos financieros propios y de fuentes de financiación. De igual manera para mejorar la confiabilidad de la información financiera y propender por la transparencia de sus operaciones a través de los análisis oportunos de los estados financieros y el seguimiento a la adecuada aplicación de recursos.
Mejorar la rentabilidad de Aguas de Manizales.

ALCANCE DE LA AUDITORIA

Todos los procedimientos que hacen parte del proceso.

CRITERIOS DE AUDITORIA

<i>NTC ISO 9001</i>	<i>Manuales</i>
<i>Matriz de requisitos legales</i>	<i>GF-DC-D01 - GF-RC-D01</i>
<i>Matriz riesgo del proceso</i>	<i>Registros del proceso</i>

PROGRAMA

Auditado - cargo	Actividad/Proceso/ Requisito a auditar	Lugar	Fecha / Hora
<i>Gestor, Dirección Financiera, Líderes de área, coordinadores, Líderes II</i>	<i>Apertura</i>	<i>Sede Administrativa y Financiera</i>	<i>8:00 a.m.</i>
<i>Líderes de áreas</i>	<i>Procedimientos del proceso</i>	<i>Sede Administrativa y Financiera</i>	<i>8:45 a.m.</i>
<i>Coordinadores, auxiliares, Líderes II</i>			

AUDITADO RESPONSABLE DEL PROCESO

<i>Germán Gustavo Ruge Osorio</i>	<i>Subgerente Administrativo y Financiero</i>	
<i>Nombre</i>	<i>Cargo</i>	<i>Firma</i>

EQUIPO AUDITOR


<i>Fabio Alberto Hurtado Zapata</i>	<i>Líder</i>	
<i>Nhora Patricia Aguirre Muñoz</i>	<i>Apoyo</i>	
<i>Sandra Victoria García Giraldo</i>	<i>Apoyo</i>	
<i>Nombre</i>	<i>Líder / Experto técnico/ Apoyo</i>	<i>Firma</i>

Auditoría N°		Proceso auditado		Modelo Referencial		Fecha de realización:	
9		GESTION FINANCIERA		9001 / GP 1000		Año 2017 Mes 08 Día 21	
NUMERAL		PREGUNTA		Evidencias		Redacción del Hallazgo	
4.4	P	Si el objetivo de su proceso es mantener un nivel de endeudamiento razonable y asegurar el flujo constante de fondos suficientes para las actividades de la organización a través de la administración eficiente de los recursos financieros propios y de fuentes de financiación. Mejorar la confiabilidad de la información financiera y propender por la transparencia de las operaciones a través de los análisis oportunos de los estados financieros y el seguimiento a la adecuada aplicación de recursos. Mejorar la rentabilidad de Aguas de Mantales S.A E.S.P Cual de los objetivos de la planeación estratégica se relaciona directamente con este proceso?	HALIAZGO	La gestión del director financiero es transversal a todas las áreas que se deben alinear a las proyecciones financieras a 10 años, enmarcando el control que da garantía el endeudamiento, mejora en rentabilidad, análisis oportuno de la información y entrega de materia prima importante para salida a la toma de decisiones, es un trabajo conjunto con la subgerencia le apunten a la perspectiva de la empresa.			Observación 1: Partiendo desde Sistema de Gestión con el Gestor del proceso, continuar con la apropiación de conocimiento sobre la caracterización del proceso y mejora continua para propender con la articulación de los objetivos a la realidad de cada una de las áreas.
4.4	P	Como realiza la planeación de su proceso? Como es la interacción de las áreas financieras en el nuevo proceso como es la aplicación del decreto 1072-2015 en su capítulo 6, el cual está enmarcada en la caracterización		A través de cronogramas se plantea en cada una de las áreas. La interacción se realiza a través de agenda en común. Se reúnen cada semana o en su defecto cada 15 días, sin embargo no tienen formalidad de actas, solo se realiza el seguimiento a compromisos (estos se evidencian con los informes mensuales y las actividades diarias) El decreto es del ministerio del trabajo (aplica para todos)			
4.4	P	Como aporta al cumplimiento de los objetivos de proceso? - Realizar proyecciones financieras y analizar impactos por decisiones organizacionales		Se tiene acercamiento con la alta gerencia donde se evidencian las proyecciones financieras para el cumplimiento de la actividad	X		
4.4	P	Cuales son las necesidades / expectativas de la interrelación de : 1. Atención al cliente? 2. Junta Directiva? 3. procesos Misionales?		Tesorería: Con servicio al cliente Reclamos. Pagos de honorarios a junta directiva y procesos misionales: pagos de facturas, pago de contratistas	X		
4.4	P	Cuales son las acciones que se han realizado desde el proceso para el cumplimiento del indicador índice de endeudamiento total?		Las indicaciones de la alta dirección fue congelar el endeudamiento, el gerente ha gestionado recursos como la disminución de las regalías que permite apalancar con recursos propios y no acceder a créditos, realizar obras de estabilización que se realizan a cambio de las regalías, es un tema que no solo depende de la financiera sino de la alta dirección. Las indicaciones de la alta dirección fue congelar el endeudamiento, el gerente ha gestionado recursos como la disminución de las regalías que permite apalancar con recursos propios y no acceder a créditos, realizar obras de estabilización que se realizan a cambio de las regalías, es un tema que no solo depende de la financiera sino de la alta dirección. Anteriormente se tenía una planeación estratégica y luego salió el balance score card lo que permitió convertir las metas y no se a realizado el cambio en el aplicativo ya que es cambiante por ser de la alta dirección, a la fecha no se ha cambiado en el aplicativo, no se evidencian una acción y el análisis se verificará con sistemas de gestión	X		Observación 2 La meta no fue actualizada en el CEO, sin embargo se evidencia a través de correos electrónicos, se recomienda mantener la información actualizada para consulta general
4.4	P	La empresa cuenta con los recursos suficientemente necesarios y están disponibles		Si cuenta con los recursos necesarios y revisan el disponible teniendo en cuenta las cuentas por pagar y el flujo de caja para garantizar la operación	X		
5.1.1	H	Como promueven el pensamiento basado en riesgos?		Se han revisado unos casos específicos como son las personas que no facturan iva ARI, en los contratos incluyeron una cláusula para descontar de éste el pago de arl con consentimiento del contratista, además de tener un par que tenga el conocimiento de el área correspondiente. TARIFAS: El riesgo no está documentado, Gestión de Conocimiento CONTABILIDAD: Se envían correos se establecen circulares con los procedimientos COSTOS: Gestión de Conocimiento			En ningún momento se hablo de la matriz de riesgos adjunta al proceso y ésta es el insumo principal. Se relaciona con la observación 1

Lista de verificación e informe de auditoría interna

Código: EC-ALR03
Fecha: Junio 2017
Edición: Primera
Aprobado: 2017-07-24

Auditoría N°		9	Proceso auditado	GESTION FINANCIERA	Modelo Referencial	9001 / GP 1000	Fecha de realización:	Código: EC-AR03 Fecha: Junio 2017 Edición: Primera Aprobado: 2017-07-24 Año: 2017 Mes: 08 Día: 24		
NUMERAL	P H V A	PREGUNTA	Evidencias	HALLAZGO						
				C	NC	O	F	Redacción del Hallazgo		
5.2.2	H	Como entiende y aplica la política de calidad en el proceso de Gestión Financiera?	Se aplica a la atención de todos los grupo de interés, mediante los recaudos, pagos a terceros, pago de dividendos a los accionistas Se mejora la rentabilidad de los accionistas.	X						
5.2.2	H	conoce el objetivo, indicadores hacia donde va el proceso, que buscan mejorar, les facilitan los recursos	Se da el cumplimiento del objetivo, mejorando los estados financieros El sistema ayuda a la interacción entre los procesos, además en las reuniones que se tienen tratan los temas en conjunto para la mejora continúa apuntando a la confiabilidad en los estados financieros. En cuanto a recursos son optimos para el desempeño del proceso.	X						
6.1.2	H	En la matriz de riesgos se establece el riesgo GF-08, en el plan de acción actividad 2, informa seguimiento a 30 julio de 2017 Verificar avances	No se tiene avances radicados ni se han solicitado. No se evidencia seguimiento en la matriz de riesgo a 30 de julio. Riesgos que se han materializado: Impuesto de Renta, Industria y Comercio, Extemporalidad en Reteica, se debe analizar ya que el riesgo continua en el mismo valor, se demuestra que se han colocado alarmas en el sistema, se tiene calendario tributario, se tiene evidencia que se envió a gestión de riesgos seguimiento a plan de acción del riesgo GF-08 Y 07			X				Se asocia a la observacion 2
6.1.2	H	Verificar el cumplimiento de los planes de acción que se evidencian en la matriz de riesgo	Ok			X				
6.2.1	H	La organización ha establecido objetivos de calidad? son coherentes con la política? Son pertinentes para la conformidad del cliente interno y externo?	Ok			X				
6.2.2	H	Que acciones se han establecido desde su proceso para abordar los objetivos de calidad? Tiene algun plan de acción o mejora actividades, recursos, responsables, cuando se van a evaluar? 1. satisfacción de los diferentes grupos de interés 2. mejoramiento continuo de los servicios de acreditado, alcantarillado y demás productos y servicios.	Ok			X				
6.3	H	Ha identificado si requiere algún cambio en el proceso o se ha realizado algún cambio? Evidencias de su planificación.	Ok			X				
7.1.2	P	Con cuantas personas cuenta en el proceso? Se consideran las personas necesarias para la operación y control de este proceso?	Ok			X				

Auditoría N° 9		Proceso auditado	GESTION FINANCIERA	Modelo Referencial	9001 / SP 1000	Fecha de realización:	Año_2017 Mes_08 Día_24			
 Lista de verificación e informe de auditoría interna							Código: EC-AI-R03 Fecha: Junio 2017 Edición: Primera Aprobado: 2017-07-24			
NUMERAL	P H V A	PREGUNTA	Evidencias	C	NC	O	F	Redacción del Hallazgo		
		COSTOS								
Proceso	H	GF-AC-00 Análisis de costos En la actividad de análisis de costos. Que hacen con la información registrada en GF-AC-0017 Quien toma decisiones, este informe es tomado en cuenta por la alta dirección presentar informe de análisis y resultados. Desde el 2016 al 2017 cuales han sido los rubros que gracias al análisis de costos han podido disminuir cada cuanto se socializa con los líderes de procesos los costos y gastos realizados se tienen radicados proyectos para la disminución de costo en el 2017	COSTOS: Se evidencia por medio de CT-AC-001 / Julio 2014 / Primera NO esta actualizado con respecto al sistema de gestión. Se evidencia el envío el Jueves 24 de agosto a las 8:19 a.m. Se evidencia el manejo de los rubros Se socializa con los líderes en las reuniones o correos las desviaciones (Correo lunes 21 de noviembre 2016 9:51) para daniel andrés giraldo No se tienen proyectos	X						
Proceso	H	GF-AC-06 Indicar actividad de verificar contribución a la CRA	Se evidencia documento mayo 2 de 2017	X						
Proceso	H	Revisar indicadores 2016 y 2017 de costos, cuales han sido las principales variaciones de este año en el indicador de margen por objeto de costo adecuado y pñcentañado	OK	X						
Proceso	H	revisar procedimiento de contabilizar depreciaciones, en la actividad No.5 como realiza el trabajador el análisis del deterioro de los activos ??? Se tienen capacitaciones para los trabajadores??	OK	X						
Proceso	H	En la actividad de contabilizar causaciones valor de inversiones, que pasa cuando una inversión tiene desvalorización, a quien es emitida esta información y que decisiones se toma	OK	X						
Proceso	H	revisar la actividad GF-EF-03 Indicadores financieros	OK	X						
Proceso	H	GF-LI-03 Elaborar declaraciones tributarias, revisar el procedimiento como controlan que los pagos se realicen en el tiempo indicado? Con cuanto tiempo se pasa al área de tesorería?	OK	X						
Proceso	H	GF-LI-012 Elaborar declaraciones tributarias, revisar el procedimiento como controlan que los pagos se realicen en el tiempo indicado? Con cuanto tiempo se pasa al área de tesorería?	OK	X						
		TESORERIA								
Proceso	H	GF-PA-03, revise durante el último trimestre del año 2017 y segundo de 2016 la realización de la tarea de 3. realizar arqueo de caja menor	Se cumple se reviso evidencia de arqueo de abril y junio de 2017 y abril de 2016	X						
Proceso	H	GF-RE-01 Cuantías inconsistentes se han presentado en cajas en el último semestre? Se ha realizado retroalimentación para disminuir las inconsistencias?	Se evidencia correo del 02 de agosto donde la analista envía al proceso de control interno los faltantes de caja	X						


Lista de verificación e informe de auditoría interna

Código: EC-AI-R03
 Fecha: Junio 2017
 Edición: Primera
 Aprobado: 2017-07-24

Auditoría N°	9	Proceso auditado	GESTION FINANCIERA	PREGUNTA	Evidencias	Modelo Referencial				
						9001 / GP 1000	C	NC	O	F
HALLAZGO										
Proceso	V	Verificar ítem 1, documentación GF-RE-01		Se cumple a cabalidad el cuadro de caja del 18 de agosto 2017	X					
Proceso	V	revisar actividad 11- GF-RE-06 de cheques devueltos, en caso de existir que procedimiento se ejecuta? Verificar registro formato de cheques		Se evidencia planilla de cheques devueltos y correo donde informan control interno, cartera y director financiero se evidencia un cheque devuelto al suscriptor 78024 del comité de cafeteros ademas se revisa el suscriptor y se evidencia la multa.	X					
Proceso	V	GF-RE-07 verificar respuesta de reclamos								
Proceso	V	GF-SS-05 Verificar tasas del ultimo semestre, que tasas se han generado?		Las tasas son para fondos de inversión se evidencia un cuadro de cuentas bancarias, las fiducias y la tasa	X					
Proceso	V	GF-TC-07 se ha solicitado creditos durante el ultimo año?		Se esta realizando el requerimientos con Bancobombin.	X					
Proceso	V	Verificación de diligenciamiento de formatos GF-RE-08 Y 09		Actualmente no se estan utilizando los nuevos formatos ya que no han realizado todo el traspaso de la documentación. (Proceso de Migración)	X					
7.3	H	Como este proceso le aporta a los objetivos de calidad- Como dan cumplimiento a la política de calidad -preguntar a cualquier nivel del proceso		OK	X					
7.5	H	Verificar listado maestro vs registros de proceso		OK	X					
9.1	V	Que indicaciones tiene el proceso y cuales son sus metas y resultados		Se verifico el indicar y las metas	X					
Proceso		CONTABILIDAD								
Proceso	V	GF-AJ-01 Contabilizar provisiones f. Determine que las tarifas aplicables a cada concepto de ingreso correspondan a las establecidas por el Municipio.		Se verifica y se constata que se estan aplicando según acuerdo 704 de 29 diciembre de 2008 Contabilización de provisiones de deterioro de cartera se evidencia correo enviado al líder de contabilidad el 22 de agosto por la líder II	X					
Proceso	V	GF-AJ-04 Contabilizar conciliaciones, facturación por ciclos y provisión b. Registre en el aplicativo contable, los valores correspondientes a rendimientos financieros, retención en la fuente, comisiones y gravamen a las operaciones financieras.		Se evidencian la contabilización de rendimientos financieros en julio de 2017 en el BANDA 4225 del banco devidencia	X					
Proceso	V	g. Verifique con Tesorería si conocen el origen de las partidas, en caso contrario Ingrese en el formato de conciliación teniendo en cuenta su concepto e incluyalas en la conciliación mencionada en el punto anterior, cuando existan diferencias entre ambos listados.		Se evidencia correo del 16 de agosto de 2017 en el cual informa sobre las consignaciones sin partida conciliatoria	X					
Proceso	V	h. Verifique que el saldo inicial en contabilidad, mas / menos las partidas conciliatorias, son iguales al saldo final del extracto bancario, i. Revise las partidas conciliatorias hasta eliminar la diferencia, cuando no coincida el saldo final con el extracto bancario, j. Imprima cuadro de conciliación bancaria y firmelo. Adjunte listado de contabilidad actualizado, extracto bancario y remita al Líder I Contabilidad para su aprobación y firma.		Se cumple con todos lo solicitado, se reviso Informe de julio de 2017	X					

Logo		Lista de verificación e informe de auditoría interna				Código: EC-AL-R03	
Auditoría N°		Proceso auditado		GESTION FINANCIERA		Fecha de realización:	
9						Año: 2017 Mes: 08 Día: 24	
Modelo Referencial		9001 / GP 1000		Fecha de realización:		Código: EC-AL-R03	
Edición: Primera						Fecha: Junio 2017	
Aprobado: 2017-07-24						Edición: Primera	
HALLAZGO							
NUMERAL	P H V A	PREGUNTA	Evidencias	C	NC	O	F
Proceso	V	GF-AJ-05 Contabilizar causaciones a. Solicite semestralmente certificados de valor intrínseco de la acción a aquellas sociedades en las cuales Aguas de Manizales S.A.E.S.P. tiene participación.	Se evidencia certificación de people contact y la empresa honda triple a, en esta ultima se debe tener especial seguimiento ya que su valor intrínseco es de 2,20 y en people -\$16,95			X	
Proceso	V	d. Elabore comprobante en el registro "Entrada de Contabilidad", código GF-VR-R01, de acuerdo con el cálculo realizado y soporte con los certificados de valor intrínseco.	Se evidencia formato diligenciado	X			
Proceso		a. Genere listado de activos fijos que de acuerdo con las normas de contabilidad generalmente aceptadas en Colombia, son susceptibles de ser avaluados.	Ok	X			
Proceso		b. Entregue listado de activos fijos a la personalis encargadas de realizar el avalúo técnico de acuerdo con lo establecido en las normas.	Ok	X			
Proceso	V	f. Elabore comprobante en el registro "Entrada a Contabilidad", código GF-VR-R01, de acuerdo con el cálculo realizado.	Ok	X			
Proceso	H	GF-CP-01 Recibir y validar soportes de las cuentas por pagar					
Proceso	V	1. Recibir los soportes de las cuentas por pagar. Fírmelo en los campos correspondientes del registro "Seguimiento Pago Documentos", código GF-PA-R01	Ok	X			
Proceso	V	Revisar los soportes Facturas, cuentas de cobro y el registro "Documento equivalente a la factura", código GF-CP-R01, (este último en caso de ser necesario), vengan en original y copia, se encuentran con los Vobos respectivos, correspondan con las devoluciones en el registro "Seguimiento Pago Documentos", código GF-PA-R01.	Ok	X			
Proceso	V	GF-CP-02 Causar los cuentas por pagar en el sistema	Ok	X			
Proceso	V	Solicite el registro Seguimiento Pago de Documentos al área de Tesorería.	Ok	X			
Proceso	V	GF-EF-00 Elaboración estados financieros	Ok	X			
Proceso	V	GF-EF-03 Estado de resultado de prueba	Ok	X			
Proceso	V	GF-EF-02 Balance general de prueba	Ok	X			
Proceso	V	GF-EF-03 Indicadores financieros	Ok	X			
Proceso	V	1. financieros Determinar el valor o el porcentaje de los indicadores De acuerdo con las cifras obtenidas en el estado de resultados de prueba y balance general de prueba.	Ok	X			
Proceso	V	GF-EF-04 Estado de resultado a diciembre 31	Ok	X			
Proceso	V	Revisar e imprimir el Estado de Resultados del periodo Firmelo y presentelo ante los colaboradores e instancias competentes.	Ok	X			

Auditoría N°		9	Proceso auditado	GESTION FINANCIERA	Modelo Referencial	9001 / GP 1000	Fecha de realización:	Código: EC-ALR03 Fecha: Julio 2017 Edición: Primera Aprobado: 2017-07-24 Año: 2017 Mes: 08 Día: 24			
NUMERAL	P H V V A		PREGUNTA	Evidencias	C	NC	O	F	Redacción del Hallazgo		
Proceso	V		GF-EF-05 Balance general a diciembre 31 Revisar e imprimir el Balance General de prueba del período Firmado y presentarlo ante los colaboradores e instancias competentes.	OK	X						
Proceso	V		GF-EF-06 Estado de cambios en el patrimonio Revisar e imprimir el Balance General de prueba del período Firmado y presentarlo ante los colaboradores e instancias competentes.	OK	X						
Proceso	V		GF-EF-07 Estado de cambios en la situación financiera	OK	X						
Proceso	V		GF-EF-08 Estado de flujo de efectivo	OK	X						
Proceso	V		GF-EF-09 Notas a los estados financieros	OK	X						
Proceso	V		GF-EF-10 Cierre del período contable	OK	X						
Proceso	V		GF-LI-00 Liquidación de impuestos	OK	X						
Proceso	V		GF-LI-02 Elaborar declaración de industria y comercio	OK	X						
Proceso	V		GF-LI-03 Elaborar declaración de impuesto de renta y complementarios	OK	X						
Proceso	V		GF-LI-04 Elaborar declaración de impuesto a la riqueza	OK	X						
Proceso	V		GF-LI-05 Elaborar impuesto sobre la renta para la equidad (CREE)	OK	X						
Proceso	V		GF-LI-06 Elaborar declaración de activos en el exterior	OK	X						
Proceso	V		GF-VR-00 Contabilización ventas y recaudos GF-VR-01 Revisar y contabilizar informes	OK	X						
Proceso	V		8. Recibir listado de cierre de ventanillas Debidamente cuadrado, firmado y acompañado del registro "Cuadre de Caja", código GF-RE-R01.	OK	X						

		Lista de verificación e informe de auditoría interna				Código: EC-AI-R03 Fecha: Junio 2017 Edición: Primera Aprobado: 2017-07-24			
Auditoría N°	9	Proceso auditado	GESTION FINANCIERA	Modelo Referencial	9001 / GP 1000	Fecha de realización: Año_2017_Mes_08_Día_24			
NUMERAL	P H V A	PREGUNTA	EVIDENCIAS	HALLAZGO	C	NC	O	F	Relación del Hallazgo
proceso	V	Como controlan la Gestión de Tiempo GF-GT-00 de los colaboradores que no diligencian esta? Se tiene documentados los riesgos que asume la empresa al no diligenciar este formato? Cuales. Acción de mejoras.							
proceso	V	Identificación de costos que se pueden racionalizar: Cuales son? Criterios. Riesgos económicos al racionalizar? Como se consideran la oportunidad de la optimización de las reducciones de costos y gastos. Informe?	Se envían alertas a los líderes de proceso, se envían Tips a través de pantallas en el escritorio de los PC					X	Se evidencia el compromiso por realizar las actividades del proceso de manera eficiente, como valor agregado y fortaleza, esta la implementación del modulo de costos en el sistema ERP Dynamics
proceso	V	RECUPERACION CARTERA. GF-RC-00							
proceso	V	De acuerdo con la caracterización usted como dan cumplimiento con esta?	GR-RC-01 Gestionar cartera... Dentro de los procedimientos realizar visitas a... tarea 9 no se esta ejecutando la tarea			X			Si bien se tiene un procedimiento documentado, es importante tener en cuenta su pertinencia, incumpliendo el procedimiento GR-RC-01 tarea 9: "Realice visitas semanales a los gestores de cobranzas para hacer seguimiento de la gestión y determinar estrategias."
proceso	V	Retiros Créditos. Cual es el procedimiento para radicar la solicitud de retiros de créditos. Evidenciar.							
proceso	V	La prescripción de deuda mayor a 10 años. Evidenciar. Afectación económica a la empresa?. Que estrategias se tienen contempladas para evitar este riesgo?							
proceso	V	Como miden las estrategias implementadas para recuperar cartera?							
proceso	V	Prejudicial. La cartera de GB a 180 días se entrega aun ente externo (cobro prejudicial), se puede gestionar desde un colaborador de la empresa?							
proceso	V	La empresa puede tener riesgos económicos con cartera mayor a 180 días y que sea inferior a 1,5 SMMIV. Que gestión se hace para que no tenga pérdidas económicas. Evidenciar							
proceso	V	Como se hace seguimiento a los deudores que no sean ubicados de acuerdo a la dirección o suscripción?. Que pasa con esa cartera?. Pérdidas económicas para la empresa?						X	De acuerdo al numeral 7.2. el colaborador del area de cartera esta apropiando el comodiotio pero hace falta conocer sobre la operación y control de los procesos.

Código: EC-ALR03		Fecha: Junio 2017		Edición: Primera		Aprobado: 2017-07-24	
Auditoría N°		Proceso auditado		Modelo Referencia		Fecha de realización:	
9		GESTION FINANCIERA		9001 / GP 1000		Año: 2017 Mes: 08 Dia: 24	
NUMERAL		PREGUNTA		HALLAZGO			
				Evidencias		Redacción del Hallazgo	
proceso	V	Como controlan las posibles desviaciones al no cobrar por error servicios, bienes o fraudes?. Implicaciones económicas?					
proceso	V	Revisar análisis, indicadores, desviaciones.					
proceso	V	Cuales son los posibles correctivos para que la empresa no incurra en pérdidas económicas con las carteras no cobradas.?					
proceso	V	Cartera se encuentra en Gestión Financiera. El regalamiento de Cartera no se encuentra aprobado en el Ceo. Falta en la resolución fecha, numero?					
proceso	V	Artículo 11. c. Para la medición y seguimiento se considera únicamente la cartera vencida, la cual corresponde a las cuencas por cobrar que tienen una mora mayor a cero (0) días. Evidenciar					
proceso	V	Evidenciar actas del comité de cartera. Se realiza cada dos meses. Se efectúa seguimiento a las decisiones?. Cuales?				X	
proceso	V	Como se llega al castigo de Cartera. Riesgos financieros o quien asume este riesgo económico.				X	
proceso	V	Cuales son los mecanismos de la medición de cartera. Se reporta solo a la Subgerencia Servicio al Cliente y la Subgerencia Administrativa y Financiera?				X	
		TARIFAS					
proceso	V	Interacción de tarifas con las areas		<p>el proceso de Gestión financiera tiene tres indicadores la información que produce debes ser confiable y verificable Mejorar la rentabilidad de aguas, la empresa tiene unas perspectivas rentabilidad financiera que lo apuntan a mejorar el crecimiento y asegurar la rentabilidad con el seguimiento a las inversiones que garantiza que los recursos sean eficientes.</p> <p>Al cargar el SUI evita sanciones; la aplicación del IPC a tiempo garantiza la rentabilidad.</p> <p>El área de tarifas se encuentra la actividad Calcular ingresos de CMI o la caracterización pero a la fecha no se tiene en el mapa de procesos que esta pendiente por ingresarla y es un plan de acción que se encuentra pendiente por cerrar en noviembre de 2017</p>		X	

F (Planear) R (Hacer) Y (Verificar) A (Actuar)

Lista de verificación e informe de auditoría interna

Auditoría N° 9 Proceso auditado GESTION FINANCIERA Modelo Referencial 9003 / GP 1000 Fecha de realización: 9003 / GP 1000

HALLAZGO

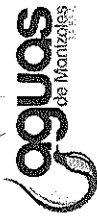
Redacción del Hallazgo

NUMERAL	P	H	V	A	PREGUNTA	Evidencias	C	NC	O	F
---------	---	---	---	---	----------	------------	---	----	---	---

CONCLUSIONES FINALES (Balance general de la Auditoría versus objetivos generales y específicos)

a) Mejoras	Es un proceso que llenan muchos proyectos de mejora pero sin estar documentados en el Sistema de Gestión. Se recomienda continuar con la implementación del nuevo esquema de Procesos propuesto por la organización para lograr la interrelación entre cada una de las áreas																						
b) Gestión del riesgo	Debido a la falta de seguimiento en la matriz de riesgos, se recomienda realizar la validación al interior de las áreas con el fin de promover la mejora y mitigación del riesgo																						
c) Cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios	Se cumplen con los requisitos legales establecidos, sin embargo se recomienda continuar con la validación de estos para dar cumplimiento a las exigencias establecidas en la ley																						
d) Interacción con los procesos relacionados	Se evidencia la interacción entre los procesos																						
e) Cumplimiento del objetivo del proceso (teniendo en cuenta: criterios, métodos, procedimientos, seguimiento, mediciones, indicadores de desempeño)	El objetivo del proceso debe involucrar todas áreas (no se tiene en cuenta center). Si bien se da cumplimiento en las áreas al objetivo, se evidencia la falta de control en los seguimientos debido a no contar con actas ni evidencias sobre dichas actividades, lo que repercute en la demora de entrega de información oportunamente.																						
f) Relección del total de hallazgos	<p>* Observación 1: Partiendo desde Sistema de Gestión con el Gestor del proceso, continuar con la apropiación de conocimiento sobre la caracterización del proceso y mejora continua para propiarse con la articulación de los objetivos a la realidad de cada una de las áreas.</p> <p>* Observación 2: La meta no fue actualizada en el CEO, sin embargo se evidenció a través de correos electrónicos, se recomendó mantener la información actualizada para consulta general</p> <p>* En ningún momento se habló de la matriz de riesgos adjunta al proceso y ésta es el insumo principal.</p> <p>* Se relaciona con la observación 1.</p> <p>* Con la empresa honda triple a, se debe tener especial seguimiento ya que su valor intrínseco es de 2.20</p> <p>Se recomienda realizar seguimiento a las acciones establecidas con este cliente para dar cumplimiento al procedimiento GF-07-000 / GF-AP-01 / GF-AP-02 / GF-GT-00</p> <p>* Si bien se tiene un procedimiento documentado, es importante tener en cuenta su pertinencia, incumpliendo el procedimiento GF-07-000 / GF-AP-01 / GF-AP-02 / GF-GT-00</p> <p>* Si bien se tiene un procedimiento documentado, es importante tener en cuenta su pertinencia, incumpliendo el procedimiento GR-RC-03 área 9: "Realice visitas semanales a los gestores de cobianzas para hacer seguimiento de la gestión y desarrollar estrategias."</p> <p>48106</p> <p>* De acuerdo al numeral 7.2. el colaborador del área de centera esta apropiando el conocimiento pero hace falta conocer sobre la operación y control de los procesos.</p>																						
g) Fortalezas	<p>* Se evidencia el compromiso por realizar las actividades del proceso de manera eficiente, como valor agregado y fortalecer, esta la implementación del modulo de costos en el sistema ERP Dynamics</p>																						
AUDIADO RESPONSABLE DEL PROCESO																							
<table border="1"> <tr> <td>German Gustavo Ruge Osorio</td> <td>Nombre</td> <td>Subgerente Administrativo y Financiero</td> <td>Cargo</td> </tr> <tr> <td>Fernando Jaramillo Huerfano</td> <td>Nombre</td> <td>Director Financiero</td> <td>Cargo</td> </tr> </table>												German Gustavo Ruge Osorio	Nombre	Subgerente Administrativo y Financiero	Cargo	Fernando Jaramillo Huerfano	Nombre	Director Financiero	Cargo				
German Gustavo Ruge Osorio	Nombre	Subgerente Administrativo y Financiero	Cargo																				
Fernando Jaramillo Huerfano	Nombre	Director Financiero	Cargo																				
EQUIPO AUDITOR																							
<table border="1"> <tr> <td>Sandra Victoria Garcia</td> <td>Nombre(s)</td> <td>Apoyo</td> <td>Cargo(s)</td> </tr> <tr> <td>Mhora Patricia Aguirre</td> <td>Nombre(s)</td> <td>Apoyo</td> <td>Cargo(s)</td> </tr> <tr> <td>Fabio Alberto Hurtado Z</td> <td>Nombre(s)</td> <td>Lider</td> <td>Cargo(s)</td> </tr> </table>												Sandra Victoria Garcia	Nombre(s)	Apoyo	Cargo(s)	Mhora Patricia Aguirre	Nombre(s)	Apoyo	Cargo(s)	Fabio Alberto Hurtado Z	Nombre(s)	Lider	Cargo(s)
Sandra Victoria Garcia	Nombre(s)	Apoyo	Cargo(s)																				
Mhora Patricia Aguirre	Nombre(s)	Apoyo	Cargo(s)																				
Fabio Alberto Hurtado Z	Nombre(s)	Lider	Cargo(s)																				

* Siempre se debe dejar registro de la evidencia y debe redactarse el cumplimiento e incumplimiento con base en la evidencia.



Plan de acciones correctivas y preventivas

Código: PC-MC-R02
 Fecha: Junio 2017
 Edición: Primera
 Aprobado: 2017-07-24

FECHA: 12 de Octubre de 2017 PROCESO: Gestión Financiera No. 9

FUENTE:

AUTOEVALUACION (Plan de mejoramiento por proceso):
 AUDITORIA EXTERNA (Plan de Mejoramiento Institucional):
 NTC ISO 9001-GP 1000
 NTC ISO 14001
 Decreto 1072 de 2015

AUDITORIA INTERNA No. (Plan de mejoramiento por proceso):
 QUEJAS (Plan de mejoramiento Individual):
 OTRO
 NTC ISO/IEC 17025

X
909
2017/10/18

9

No.	NO CONFORMIDAD	R/P
HALLAZGO #1	Si bien se tiene un procedimiento documentado, es importante tener en cuenta su pertinencia, incumpliendo el procedimiento GR-RC-01 tarea 9: "Realice visitas semanales a los gestores de cobranzas para hacer seguimiento de la gestión y determinar estrategias."	R
HALLAZGO #2	De acuerdo al numeral 7.2. el colaborador del area de cartera esta apropiando el conocimiento pero hace falta conocer sobre la operación y control de los procesos.	R
HALLAZGO #3		

R: Real P: Potencial

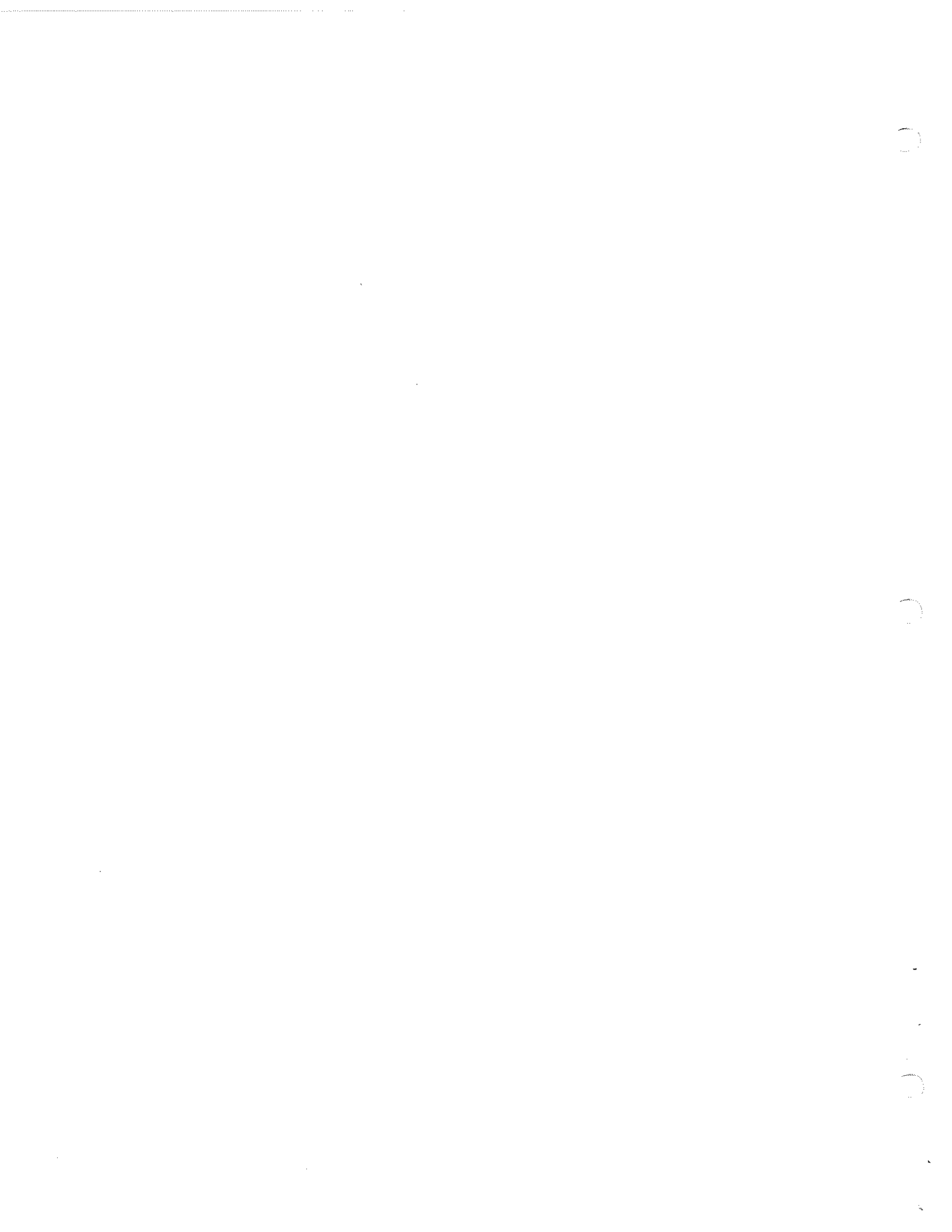
TÉCNICA PARA EL ANÁLISIS DE PROBLEMAS Y DETECCIÓN DE LA CAUSA RAIZ (Realice el análisis de causas de acuerdo con la metodología seleccionada, en la hoja indicada para ello)	Diagrama Ishikawa	
		Diagrama de Árbol
	Por qué	X
	Otra	

PARTICIPANTES: Personal del proceso que hizo parte de la técnica de análisis de causas.

Nombre completo	CAUSA RAIZ
ALBA ELSY BERRIO	FERNANDO JARAMILLO
SOFIA LORENA COY	CLAUDIA LORENA PINEDA
	GERMAN GUSTAVO RUGE
	BEATRIZ ELENA SALAZAR
	HELDER MAURICIO MONTES

HALLAZGO #

1	La no actualización de los procedimientos documentados con las actividades desarrolladas en la actualidad
2	El Lider II del area de cartera se encuentra en proceso de adaptacion y entrenamiento en el nuevo cargo.
3	



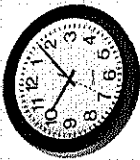
ACCIONES A IMPLEMENTAR
(Correctivas, Preventivas y/o de Corrección)

HALLAZGO No. 1



¿Qué?
Responda la pregunta: ¿Qué se debe hacer?

Actualizar los procedimientos de las áreas del proceso financiero (cartera, costos y contabilidad) con las actividades desarrolladas por cada área en la actualidad



¿Cuándo?
Responda la pregunta: ¿Cuándo se debe realizar la acción?

31 Diciembre de 2017



¿Quién?
Responda las preguntas: ¿Quién es responsable de implementar la acción? ¿Quién va a ayudar?

Los líderes de las áreas de cartera, costos y contabilidad



¿Cómo?
Responda la pregunta: ¿Cómo se va a hacer? Incluya detalles del proceso para alcanzar el objetivo predefinido

Revisando los procedimientos, actualizando las actividades reales desarrolladas por el proceso, informando a Sistemas de Gestión los cambios en fichas de indicadores.
Inducción al personal nuevo del procedimiento que se debe seguir cuando se realizan cambios a los procedimientos en el CEO



¿Dónde?
Responda la pregunta: ¿Dónde se va a realizar la acción? Lugar, proceso, área







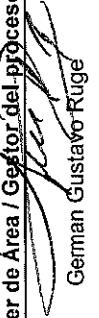
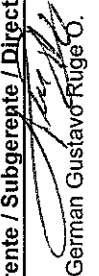
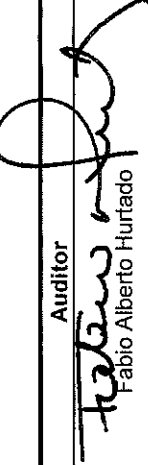
Sede principal de Aguas de Manizales, Subgerencia Administrativa y financiera Proceso Financiero (áreas costos, cartera y contabilidad)



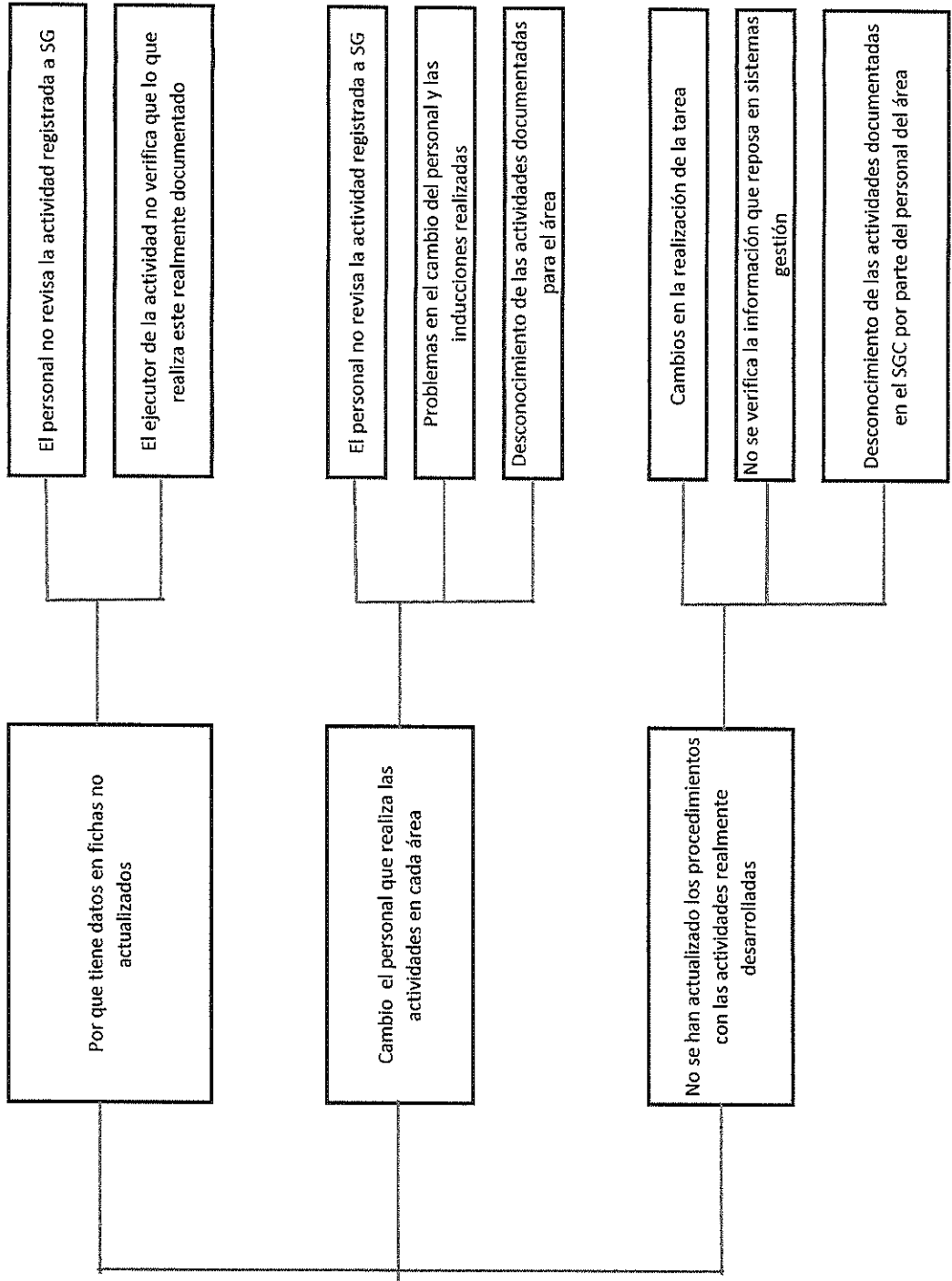
Recursos requeridos
Financieros, personal, tecnológicos

Personal y Tecnológicos

HALLAZGO No. 2 De acuerdo al numeral 7.2. el colaborador del area de cartera esta apropiando el conocimiento pero hace falta conocer sobre la operación y control de los procesos.

<p>¿Qué? Responda la pregunta: ¿Qué se debe hacer?</p> 	<p>¿Cuándo? Responda la pregunta: ¿Cuándo se debe realizar la acción?</p> 	<p>¿Quién? Responda las preguntas: ¿Quién es responsable de implementar la acción? ¿Quién va a ayudar?</p> 
<p>Se realizara reinducción y entrenamiento a la Lider II de Cartera</p>	<p>31 Diciembre de 2017</p>	<p>Subgerente Servicio al Cliente Lider II Cartera Coordinadora Profesional de Formmacion y Capacitacion</p>
<p>¿Cómo? Responda la pregunta: ¿Cómo se va a hacer? Incluya detalles del proceso para alcanzar el objetivo predefinido</p> 	<p>¿Dónde? Responda la pregunta: ¿Dónde se va a realizar la acción? Lugar, proceso, área</p> 	<p>Recursos requeridos Financieros, personal, tecnológicos</p> 
<p>Se realizara una reinducción y entrenamiento según el perfil del cargo , donde se reforzara los conocimientos que debe tener la persona que esta en el cargo de lider II de cartera.</p>	<p>Area de Cartera y areas que participan del entrenamiento.</p>	<p>Perosnal -Tecnologicos</p>
<p>REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN</p>		
<p>Líder de Área / Gestor del proceso  German Gustavo Ruge</p>	<p>Gerente / Subgerente / Director  German Gustavo Ruge</p>	<p>Auditor  Fabio Alberto Hurtado</p>
<p>CIERRE DEL PLAN DE ACCION</p>		<p>No.</p>

RESULTADOS DE LA IMPLEMENTACIÓN (Evidencias - Corrección - acciones correctivas/preventivas)	EFICACIA DE LA ACCIÓN SI / NO	FIRMA RESPONSABLE Y FECHA DE SEGUIMIENTO
HALLAZGO #		
HALLAZGO #		
HALLAZGO #		



Problemas en la actualización de los procedimientos documentados para cada una de las áreas en sistemas de gestión y apropiación del conocimiento sobre el proceso y las matriz de riesgo

Causa Raiz: Por desconocimiento de las actividades del CEO por parte del personal del área no se han actualizado los documentos con las actividades reales realizadas por las áreas

Problema:

El colaborador del area de cartera esta apropiando el conocimiento pero hace falta conocer sobre la operaci3n y control de los procesos.

La Lider II no tiene el conocimiento suficiente de los procedimientos del area de Cartera.

Por qu3 No. 1



La Lider II es nueva en el area de cartera.

Por qu3 No. 2



Se encuentra en proceso de aprendizaje

Por qu3 No. 3

El Lider llder II del area de cartera se encuentra en proceso de adaptacion y entrenamiento en el nuevo cargo

Causa Raiz

