

**INFORME DE AUDITORIA No. 007-2022 SISTEMAS Y FACTURACION UNIMOS S.A E.S.P**

<b>REALIZACIÓN DE LA AUDITORIA</b>	21 DE DICIEMBRE DE 2022
<b>FECHA DE ENTREGA DEL INFORME</b>	23 DE DICIEMBRE DE 2022
<b>PROCESO</b>	SISTEMAS Y FACTURACIÓN.
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO</b>	JAIME RODRIGUEZ. JEFE DE SISTEMAS Y FACTURACION

## 1. OBJETIVO

Realizar una auditoria interna al proceso misional de Sistemas y Facturación, con la finalidad de:

Supervisar los riesgos que puede presentar el sistema de información que pudieran afectar al cumplimiento de la legalidad vigente, la eficiencia y la eficacia de los procesos soportados por los sistemas de información, en especial los de la Facturación denominado "Soluciones SAS" instalado en el Área de Sistemas y Facturación de la Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P.

## 2. MARCO NORMATIVO

Manual de funciones, Dec. 612 de 2018. Dec. 648 del 2017 y 1499 del 2017 (MIPG), ley 594 del 2000 (ley general de archivo), C.G.D - Ley 1952 de 2019, Estatutos Institucionales, Código Sustantivo de Trabajo, art104 Dec. 1072 del 2015, Dec. 686 de 1970, Ley 3 de 1969, Ley 70 de 1988, Ley 1562 del 11 de julio del 2012, Dec 1072 del 2017 Sistema General de Riesgos laborales, Ley 489 de 1998, Ley 1474 del 2011, Ley 1712 del 2014 y Dec.1499 del 2017, normas NIC, NIIF, Circulares, Directivas, resoluciones internas y demás normatividad vigente CGN, CGR, CRC.

## 3. ALCANCE

El Alcance de la presente auditoria se enmarca en la revisión del funcionamiento y todas las actividades y diligencias correspondientes a determinar el grado de funcionamiento de la oficina de Sistemas y Facturación de UNIMOS S.A. E.S.P. Para ello con la aplicación de la metodología y procedimientos de investigación y auditoria que se estimen convenientes y conducentes desarrollar de conformidad con las normas y reglamentos propios de la materia.

## 4. FORTALEZAS DEL PROCESO

LA Oficina de Sistemas y Facturación de la empresa UNIMOS S.A E.S.P cuenta con una líder de proceso, que es un profesional en Ingeniería de Sistemas que conoce muy bien la órbita de sus funciones descritas en el Manual de Funciones y Competencias Laborales, trabajando con calidad y eficiencia en lo de su competencia, lo que permite alcanzar los objetivos institucionales, además cuenta con el apoyo de un recurso humano de nivel técnico que conoce la empresa y posee sentido de pertenencia con lo cual las actividades se desarrollan de la mejor manera.

La Oficina de Control Interno manifiesta que recibió colaboración e información oportuna durante el ejercicio auditor programado en el Plan Anual de Auditorías vigencia 2022 la cual se realizó satisfactoriamente el día 21 de diciembre y termino el 22 de diciembre del año en curso, dando como resultado 41 **observaciones** y el cumplimiento de verificación de la lista de chequeo del **100%**; bajo este criterio la Auditoria se considera cerrada.



## 5. DEBILIDADES DEL PROCESO DE ALMACEN Y ARCHIVO.

Teniendo en cuenta que el proceso de Sistemas Y Facturación son procesos de apoyo a la consecución de objetivos y están expuestos a una serie de riesgos inherentes y residuales, es necesario estar evaluando periódicamente la matriz de riesgo para poder evitar la materialización de los posibles eventos negativos o riesgos administrativos o de gestión, por otra parte es necesario realizar planeación financiera con el ánimo de presupuestar en la vigencia siguiente equipo de cómputo nuevo (Software y Hardware), y equipos de mantenimiento preventivo y correctivo a fin de mantener un inventario actualizado y optimo acorde a las necesidades del sector.

## 6. RESULTADOS DEL EJERCICIO AUDITOR 2022 No. 004-2022 FACTURACION Y SISTEMAS.

TIPO DE CONFORMIDAD	NUMERO DE CONFORMIDAD
1.CONFORMIDAD	37
2. NO CONFORMIDADES	1
3. OPORTUNIDAD DE MEJORA	3
<b>TOTAL OBSERVACIONES</b>	<b>41</b>

### 6.1 HALLAZGOS: NO CONFORMIDADES

N°. DE PREGUNTA EN LA LISTA DE CHEQUEO	REQUISITO	DESCRIPCION DEL HALLAZGO	ACCION CORRECTIVA	PLAZO DE EJECUCION	RESPONSABLE
15. ¿Los equipos, programas y software que se utiliza en los equipos de la empresa cuentan con su correspondiente licencia?	Manual de Funciones. Dec. 612 de 2018. DEC. 648 DEL 2017 Y 1499 DEL 2017 (MIPG) MFCL Ley 1474 de 2011 Ley 1712 de 2014 Directiva Presidencial No. 02 de 2002. Circular No. 17 de junio de 2011, de la Unidad Administrativa Especial Dirección Nacional de Derechos de Autor	En alusión a lo dispuesto en la Directiva presidencial No. 002 de 2002 y en especial a la Circular No. 17 de junio de 2011, de la Unidad Administrativa Especial Dirección Nacional de Derechos de Autor y en concordancia con la Ley 1474 de 2011 es indispensable realizar y mantener actualizado el inventario de los equipos de cómputo y software utilizado y manifestar a la alta dirección del estado actual del software de equipos que no la tengan instalada desde su fabricación por parte del proveedor, hay que recordar que el Consejo Asesor en materia de derechos de Autor atreves de la Dirección Nacional de Derechos de Autor solicita informe anual del inventario de equipos y software de las entidades del estado y/o su renovación; lo que pueden generar una situación de riesgo para los equipos y sanciones futuras para la	Mantener actualizado y depurado el Inventario General de quipos de cómputo y de la licencias respectivas de aquellos equipos que no cuenten desde su compra por parte del proveedor o diseñar estrategias para mantener descargas parciales de los software más comunes y necesarios para la entidad o generar estrategias para su utilización y alertar a la alta dirección del estado actual; todo esto dependiendo de la disponibilidad presupuestal con que cuente la empresa.	INMEDIATO	Proceso de Sistemas y Facturación en coordinación con Almacén.

		empresa.		
--	--	----------	--	--

## 6.2 HALLAZGOS: OPORTUNIDADES DE MEJORA

Nº. DE PREGUNTA EN LA LISTA DE CHEQUEO	REQUISITO	DESCRIPCION DEL HALLAZGO	ACCION CORRECTIVA	PLAZO DE EJECUCION	RESPONSABLE
02. ¿De acuerdo al numeral 1 del Manual de Funciones ha elaborado el Plan de Acción o Plan Operativo del área o proceso?	Manual de Funciones y Competencias Laborales Dec. 612 de 2018. Dec. 648 DEL 2017 Dec. 1499 DEL 2017- (MIPG) M.P.P S.G.C Norma técnica ISO 9001:2015. Otras normas específicas para los procesos.	Con la implementación del MIPG según lo dispuesto en el Dec. 648 y 1499 de 2017 en concordancia con el Dec. 612 de 2018 la empresas del estado deben incluir en su planeación estratégica los palanes institucionales y los planes operativos, los mismos que se derivan de los <u>PLANES DE ACCION en cada proceso o dependencia</u> ; en este orden de ideas en el ejercicio auditor <u>NO se evidencia el plan de acción de la dependencia de Sistemas y Facturación</u> con lo cual no se puede realizar una óptima planeación estratégica en el proceso de sistematización y Facturación ya que no se cuenta con el cronograma del Plan de acción y así poder realizar monitoreo y control del mismo que permita levantar indicadores de gestión tanto para el proceso de sistemas como para el proceso de facturación.	Implementación, ejecución, revisión y control del PLAN DE ACCION (que incluye el PETI) que hace parte del Plan Operativo de la Entidad y es indispensable para llevar a cabo una mejor planeación estratégica de la dependencia de Sistemas y facturación e integrarlo con el Plan de Acción Municipal a fin de llevar el registro de actividades programáticas mediante la línea de tiempo y así poder levantar indicadores de gestión que permitan precisamente mediar el desarrollo de cada uno de las actividades que se llevan a cabo en el proceso macro y determinar si están alineados a la consecución de los objetivos institucionales.	Primer trimestre 2023.	Proceso de Sistemas y Facturación en coordinación con la Oficina Asesora de Planeación.
09. ¿Ha elaborado, aprobado y ejecutado un plan de mantenimiento preventivo para todos los equipos de la empresa?	Manual de Funciones y Competencias Laborales Dec. 612 de 2018. Dec. 648 DEL 2017 Dec. 1499 DEL 2017- (MIPG) M.P.P S.G.C PETI Norma técnica ISO 9001:2015. Otras normas específicas para los procesos	En cumplimiento al PETI institucional y al Manual de funciones y competencias laborales, es indispensable realizar el inventario general de equipo de cómputos a fin de realizar un inventario periódico de mantenimiento preventivo y correctivo, es así que en el ejercicio auditor <u>NO se evidencio el plan de Mantenimiento preventivo y correctivo para los equipos de cómputo de la empresa</u> lo que puede generar situaciones de riesgo para el patrimonio público de la Entidad.	<u>Implementación y ejecución del Plan de Mantenimiento Preventivo y correctivo de los equipos</u> de cómputo de la entidad e incluso la implementación de las <u>hojas de vida de cada equipo</u> a fin de mantener actualizado el inventario y hacer seguimiento y control de la vida útil de los diferentes computadores, impresora, servidores y demás, los cuales son indispensables para el cumplimiento del objeto social de la empresa UNIMOS S.A E.S.P actualización del Inventario por dependencias de acuerdo al Manual de funciones	Primer trimestre 2023.	Proceso de Sistemas y Facturación en coordinación con la Oficina de Almacén.

			y al Manual de gestión de Inventarios para entidades públicas y así salvaguardar y evitar situaciones que afecten el patrimonio público de la entidad. Incluso S.G.C y el programa de saneamiento contable debe incluir la actualización periódica de actualización de inventarios y su depuración.		
10. ¿Cuántos mantenimientos programados ha realizado a los equipos y de que dependencias? Evidencie su respuesta	Manual de Funciones. Dec. 612 de 2018. DEC. 648 DEL 2017 Y 1499 DEL 2017 (MIPG) M.P.P MFCL S.G.C Norma técnica ISO 9001:2015. Otras normas específicas para los proceso.	En cumplimiento al PETI institucional y al Manual de funciones y competencias laborales, es indispensable realizar el inventario general de equipo de cómputos a fin de realizar un inventario periódico de mantenimiento preventivo y correctivo, es así que en el ejercicio auditor <u>NO se evidencio registro del cronograma de Mantenimiento preventivo y correctivo para los equipos de cómputo</u> de la empresa lo que puede generar situaciones de riesgo para el patrimonio público de la Entidad.	Implementación del <u>plan o programa de mantenimiento preventivo y correctivo</u> de equipos que de incluir el cronograma de actividades programáticas a fin de realizar seguimiento y monitoreo del estado actual de cada equipo de cómputo de la entidad y evitar situaciones de riesgo.	Primer trimestre 2023.	Proceso de Sistemas y Facturación.

## 7. CONCLUSIONES

En el ejercicio auditor practicado a la Oficina de Sistemas y Facturación se puede evidenciar debilidades y fortalezas anotadas al inicio del informe, y ante las observaciones encontradas se debe ejecutar dentro del proceso de Sistemas y Facturación un verdadero PLAN DE ACCION que posibilite el ciclo PHVA y por supuesto mejore los procesos y procedimientos tanto del área de sistemas y sobre todo del área de facturación toda vez que es necesario ejecutar de manera sincronizada con el área de comercialización el CICLO DE FACTURACIÓN que es el pilar fundamental de la empresa y en el cual está involucrado el proceso de sistemas y de facturación. Una incorrecta actividad de facturación puede poner en riesgo el patrimonio público de UNIMOS S.A E.S.P en el mediano y largo plazo; pues si tenemos en cuenta la cantidad de líneas telefónicas y servicios de internet devueltos evidencia que el ciclo de facturación no es el óptimo; independientemente de los inconvenientes que proviene del área técnica (un soporte técnico idóneo)

Finalmente el ejercicio auditor se pudo evidenciar de las 41 observaciones diseñadas mediante preguntas aleatorias al líder del proceso y con las respectivas evidencias; que el 90% que obedece a Conformidades, seguidamente del 2% del cuestionario que corresponde a NO conformidades y finalmente 8% que corresponde a Oportunidades de Mejora. Las no conformidades que apenas corresponden a 1 de las 41 observaciones se pueden corregir estratégicamente, caso contrario pueden generar situaciones de riesgo para la Empresa, por tanto se deben realizar las acciones correctivas de manera prioritaria.



## 8. RECOMENDACIONES

1. Es menester de este despacho solicitar inmediatamente la elaboración y ejecución del Plan de Mejora Continua con el propósito de implementar acciones correctivas y preventivas para evitar la materialización del riesgo y mejorar la calidad y eficiencia de los procesos de Sistemas y Facturación.
2. Implementación y ejecución del Plan de Mantenimiento Preventivo y correctivo de loa equipos de cómputo de la entidad e incluso la implementación de las hojas de vida de cada equipo a fin de mantener actualizado el inventario y hacer seguimiento y control de la vida útil de los diferentes computadores, impresora, servidores y demás, los cuales son indispensables para el cumplimiento del objeto social de la empresa UNIMOS S.A E.S.P actualización del Inventario por dependencias de acuerdo al Manual de funciones y al Manual de gestión de Inventarios para entidades públicas y así salvaguardar y evitar situaciones que afecten el patrimonio público de la entidad. Incluso S.G.C y el programa de saneamiento contable debe incluir la actualización periódica de inventarios y su depuración.
3. Es necesario anotar en complemento al punto anterior, que debe existir una ACTUALIZACION periódica de inventarios de los equipos de cómputo (Computadores, impresoras, servidores incluyendo el software) a fin de sustentar las necesidades de equipos en las diferentes dependencias en el presupuesto general y de esta manera quede consignado en el PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES obviamente sujeto la *disponibilidad presupuestal* de la Entidad.



**JUAN ALBERTO VARGAS ARCINIEGAS**  
Jefe Oficina Asesora de Control Interno  
AUIDTOR ISO-MIPG  
UNIMOS S.A. E.S.P.

Elaboró y revisó: Esp. Juan A. Vargas.





Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales S.A. E.S.P.

NIT: 900292948-3



Carrera 5 No. 12 -04 · (+57) 2 7732333  
[www.unimosp.com.co](http://www.unimosp.com.co) - [unimos@unimosp.com.co](mailto:unimos@unimosp.com.co)  
Ipiales, Nariño, Colombia