

**EMPRESA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES DE IPIALES
UNIMOS S.A. E.S.P.**

**INFORME INTEGRAL DE AUDITORÍAS INTERNAS REALIZADAS A LOS
PROCESOS MISIONALES, ESTRATEGICOS Y DE APOYO**

**AUDITOR:
WILMER JESUS MORALES ACOSTA**

**CARGO:
Asesor de Control Interno**

Ipiales, Diciembre de 2021



1. INFORMACION GENERAL

PROCESOS AUDITADOS HASTA LA PRESENTE FECHA:

MISIONALES: Subgerencia División Comercial y Atención al Cliente, Jefe Oficina Planta Interna, Jefe de Oficina Planta Externa, Jefe de Oficina de Banda Ancha, Jefe de Oficina de Sistemas y Facturación.

ESTRATEGICOS: Jefe de Oficina Asesora de Planeación

DE APOYO: Subgerencia División Administrativa y Financiera, Talento Humano.

Para un total de ocho (08) procesos, según el cronograma.

1.2. ALCANCE: Todos los procesos pertenecen a la estructura de la Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P.

1.3 CRITERIOS: Normas que se articulan dentro del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG v2 en todos sus ejes y componentes: Norma Técnica de Gestión de Calidad ISO 9001-2015.

1.4 CONFIABILIDAD DE LA AUDITORIA INTERNA: La auditoría interna fue realizada por un equipo auditor de profesionales, certificados en formación de auditores en un Sistema Integrado de Gestión ISO 9001:2015.

AUDITOR: Wilmer Jesús Morales Acosta

CARGO: Asesor de Control Interno

2. OBJETIVOS:

2.1. Objetivo General

2.1.1 Evaluar que el sistema de control interno este adecuadamente actualizado con las nuevas disposiciones normativas y administrativas en cada proceso, además que se cumpla con la funcionalidad y que los controles sean intrínsecos a cada proceso que desarrolle la gestión institucional.

2.1.2 1.1.2 Evaluar la aplicación de las políticas, directrices y lineamientos de auditoria impartidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP y de las Normas Internacionales de Auditoria interna, en cada proceso auditado y en las dependencias, al igual que aquellas ordenadas por la Alta Dirección en los diferentes escenarios institucionales.



- 2.1.3 Evaluar y hacer seguimiento a la gestión de talento humano en aplicación de la Ley 909 de 2004 y sus decretos reglamentarios. Específicamente lo relacionado con la evaluación del desempeño individual para empleados de libre nombramiento y remoción, por dependencias y el plan de vacancias que se adopte para la entidad en cumplimiento de la dimensión de talento humano y de sus políticas inherentes.
- 2.1.4 Evaluar y hacer seguimiento a la implementación de los modelos de gestión y el sistema de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo.
- 2.1.5 Elaborar y entregar los informes legales y reglamentarios a las entidades receptoras de los mismos y verificar que se implanten las acciones correctivas señaladas por los órganos de control vinculantes.

2.2 Objetivos Específicos

- 2.2.1 Verificar que los líderes de los procesos y procedimientos implementen, ejecuten, controlen y evalúen los sistemas de control asociados a los procesos y productos. (Primera línea de defensa)
- 2.2.2 Verificar que los líderes de los procesos y procedimientos apliquen metodologías que autoevalúen a la gestión y control. Aunado a lo anterior, evaluar la implementación y resultado de las acciones aplicadas. (Primera línea de defensa)
- 2.2.3 Verificar que en los procesos se apliquen las nuevas disposiciones implementadas del Sistema Integrado de Planeación y Gestión – MIPG - y el sistema de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo, de la misma manera y en lo pertinente, la aplicación del modelo de seguridad en la información.
- 2.2.4 Identificar oportunidades de mejora del Sistema de Gestión de Calidad.

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Dando cumplimiento al plan de auditorías se realizaron las siguientes actividades:

Reunión de Apertura

Se realizó con los responsables de los trece (13) procesos auditados, dentro de las fechas establecidas en el cronograma de auditorías internas socializado, donde se levantó la correspondiente acta y la suscripción de cada líder de proceso y el auditor de la oficina asesora de Control Interno, informando acerca del objetivo, alcance, criterios a tener en cuenta para la realización de las auditorías internas y resolviendo preguntas que surgieron de la misma.



Desarrollo de la Auditoria:

Se aplicaron listas de verificación en cada auditoria donde se evaluaron aspectos integrales contenidos en el Manual de Funciones, Manual de procesos y procedimientos y demás reglamentos, leyes, normas aplicables a cada dependencia. Así mismo el proceso de Auditoria se desarrolló realizando la revisión de los requisitos de la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública NTC GP 1000:2009 y NTC ISO 9001:2015, que se relacionan a continuación:

NTC ISO 9001:2015	
REQUISITO	ACTIVIDADES/ REQUISITOS A AUDITAR
4	Contexto de la organización
5	Liderazgo
6	Planificación
7	Apoyo
8	Operación
9	Evaluación del desempeño
10	Mejora

Acta de cierre

Se suscribió un acta de cierre con los responsables de los ocho (08) procesos auditados hasta la presente fecha, donde se consignaron las incidencias de la ejecución efectiva de la auditoria al igual que la descripción de las buenas practicas identificadas, la relación de recomendaciones y observaciones según las alarmas, no conformidades o hallazgos según sea el caso.



3. INFORME DETALLADO DE LAS AUDITORIAS REALIZADAS

A continuación, me permito relacionar la ejecución de las auditorías realizadas por la oficina de Control Interno a los procesos, según calendario y cronograma aprobado, hasta la presente fecha.

En detalle se describe el proceso auditado el nombre del líder del proceso la fecha de realización de la auditoría, los aspectos positivos evidenciados y las oportunidades de mejora, que servirán de base para la aplicación de medidas correctivas, acciones de mejoramiento y toma de decisiones frente a cada proceso así:

AUDITORIA INTERNA No. 01	
PROCESO AUDITADO	Subgerencia División Comercial y Atención al Cliente
Fecha auditoria:	16 de julio de 2021
Líder del proceso	Wilson Danilo Flórez

Aspectos Positivos del proceso:

- ✓ Se observa orden y organización de la oficina y su puesto de trabajo al igual que con el personal bajo su cargo
- ✓ Se evidencia el conocimiento que se tienen sobre estrategias de marketing.
- ✓ El líder conoce las funciones y el diagrama del proceso de comercialización y de atención a usuarios y se identifica el cumplimiento del proceso, realizando la socialización de directrices gerenciales e institucionales con el equipo de trabajo a su cargo.
- ✓ Se destaca el compromiso y empoderamiento del jefe de área y personal encargado del proceso, cumpliendo con responsabilidades estipuladas, facilitando un mayor desempeño en la ejecución del proceso.
- ✓ Es relevante la implementación de algunos controles que le sirven como insumo para la toma de decisiones frente a los obstáculos de mercadeo de servicios de telecomunicaciones e internet.
- ✓ Se observa preocupación por tratar de implementar estrategias y medidas de choque frente a las bajas ventas, así como diseño de campañas para incremento de las mismas.
- ✓ Cumplimiento en los plazos de atención e instalaciones nuevas a usuarios en armonía con el área técnica de la empresa.

Oportunidades de mejora:

En la aplicación de la lista de verificación y el papel de trabajo de la auditoría se detectaron 24 No conformidades mismas que se relacionan a continuación



- Falta de diseño y elaboración del Plan de Acción de la dependencia para su ejecución anual (numeral 1 del MFCL)
- No se está realizando seguimientos posventa a los clientes tanto después de adquirido el servicio, como después de haber dado respuesta a su solicitud o reclamación.
- No se tiene diseñada ni implementada una política o estrategia de retención de usuarios.
- Hay falencias en el cumplimiento de la obligatoriedad legal descrita en el Régimen de Protección al Usuario (Resolución CRC 5111 de 2017) referente al adecuado suministro de información a los clientes y su divulgación a través de los diferentes canales habilitados por la entidad (página web, redes sociales, cartelera reglamentaria en la oficina física, pantallas).
- No se cuenta con formatos de utilización y diligenciamiento para el cliente, al igual que no hay funcionamiento de buzón de sugerencias y PQRS.
- Proyectar planes de fidelización de usuarios, ofreciendo beneficios que permitan que el usuario que lleva años con la entidad, se sienta satisfecho y continúe utilizando nuestros servicios, lo que permite que sea replicador de la buena imagen de la empresa recomendando a sus familiares y amigos contratar servicios con UNIMOS S.A. E.S.P.
- Buscar la manera eficaz de recopilar y actualizar información de los usuarios especialmente en el aporte de un correo electrónico a fin de dar cumplimiento a la obligación de información permanente y correspondencia como es el caso del envío del contrato Único de servicios.
- Diseñar una matriz de indicadores que permitan medir, identificar y evaluar las causas más frecuentes de las peticiones y reclamaciones de los clientes, así como la implementación de un plan de acción para su reducción.
- Dar cumplimiento a la publicación mensual y trimestral del resultado de la medición y análisis de indicadores de calidad y atención a los clientes al igual que los niveles de calidad del servicio de internet en la página web de la entidad.
- Incluir cláusula de autorización expresa de tratamiento de datos al momento de la celebración del contrato único de servicios.
- Publicar en la página web de la entidad el proceso y procedimiento establecidos y adoptado para el trámite de peticiones, quejas y reclamos, acorde a la normatividad vigente.
- Dotar la oficina física de atención al usuario de todos los elementos y materiales que establece el SG-SST especialmente en lo relacionado a suministro de botiquín completo, camilla de traslado de pacientes, cuello rígido, disposición de extintores actualizados.
- Diseñar e implementar un sistema de digiturno, que permita el orden en la atención a clientes al igual que la recopilación de datos estadísticos de información de frecuencias tiempo de atención, etc. Necesarios para el reporte de informes frente a la Superintendencia de Industria y Comercio.



- Brindar y controlar la atención oportuna a través de las líneas de atención al usuario (113, 114, 185)
- Realizar las diligencias necesarias para implementar y dar cumplimiento a la obligación de otorgar Código Único Numérico CUN al momento de radicación de correspondencia tal como lo exige la Superintendencia de Industria y comercio para este tipo de oficinas.
- Levantar de manera inmediata el inventario de tramites de la entidad y posteriormente realizar el registro en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT en cumplimiento del módulo de racionalización de trámites del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano vigencia 2021 cuyo plazo para cumplimiento de estas actividades estaba pactada para el 12 de abril de 2021.
- Realizar mediciones trimestrales de percepción de los clientes respecto de la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y de los servicios recibidos, e informar los resultados al nivel directivo con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora.
- Dar cumplimiento al compromiso de efectuar adecuaciones para aplicación de canales electrónicos de información para personas en condición de discapacidad, tareas adquiridas en el contenido del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y que hasta el momento no se ha realizado ninguna diligencia.
- Se recomienda crear estrategias para minimizar debilidades, amenazas y aumentar fortalezas, oportunidades, identificadas en la presente auditoria, con el fin de realizar seguimiento y revisión de la información sobre las cuestiones externas e internas que son pertinentes y que afectan la capacidad para lograr resultados previstos.



AUDITORIA INTERNA No. 02	
PROCESO AUDITADO	Jefe de Planta Interna
Fecha auditoria:	22 de julio de 2021
Líder del proceso	Hugo Alberto Ortiz Polo

Aspectos positivos del proceso:

- ✓ Se destaca la disponibilidad y compromiso por parte del responsable del proceso y su equipo de trabajo en la realización de la auditoría interna.
- ✓ Se observa dedicación dentro del proceso de organización de equipos y cableado que se maneja en la planta interna, brindando una mejor apariencia y ubicación de dichos elementos.
- ✓ Uso adecuado de las herramientas tecnológicas como los equipos de cómputo para el suministro de información de manera oportuna cuando esta se requiera.
- ✓ Buena implementación y aplicación de controles tanto para el manejo de recursos físicos y equipos como del recurso humano frente al personal bajo su cargo.
- ✓ Utilización de cronograma de actividades y cumplimiento del mismo lo que denota organización del espacio en planta, zona de baterías, cuarto de rectificadores y demás áreas de influencia a la planta interna.

Oportunidades de mejora:

- Elaborar y aplicar el Plan de Acción anual para la dependencia, ya que el último realizado se evidencia en el año 2015, el cual le servirá de referente en la organización y cumplimiento de actividades y metas proyectadas por la dependencia.
- Es conveniente y recomendable realizar informes periódicos de revisión de equipos a la alta dirección, a fin de tener un diagnóstico previo de su funcionamiento y así poder tomar decisiones antes de que se deterioren o se pierda su funcionamiento.
- Implementar y aplicar un Plan de mantenimiento preventivo de equipos y sistemas que se manejan en planta interna como el sistema de enfriamiento (aire acondicionado) suministro de discos ópticos, suministro y cambio de líquido en el cuarto de baterías, record de reparación o reemplazo de tarjetas de la planta entre otros.
- Recopilar información histórica que permita reflejar a través de estadísticas el comportamiento de los equipos y sistemas que permitan generar propuestas de ahorro y economía en su operación, como el caso de consumo de energía eléctrica.



- Registrar datos y llevar un control de operaciones en distritos y actividades coordinadas con personal de red externa para depuración de puertos en los armarios, retiro de cruzadas y retiro de cable no utilizado.
- Presentar propuestas o estudios con miras al mejoramiento y modernización de los servicios.
- Disponer con anterioridad de elementos como discos ópticos, para la preservación de la información y el normal desarrollo en el proceso de realización de copias de seguridad.
- Efectuar una autoevaluación de las actividades planeadas y desarrolladas a fin de proponer mejoras a través de informes al nivel directivo.
- En la medida de las posibilidades realizar cuanto antes revisión y mantenimiento del sistema contraincendios de la planta interna.

AUDITORIA INTERNA No. 03	
PROCESO AUDITADO	Jefe de Red Externa
Fecha auditoria:	29 de julio de 2021
Líder del proceso	Juan David Jácome

Aspectos Positivos del Proceso:

- ✓ Se evidencia correcta aplicación de controles y seguimiento a los mismos.
- ✓ Buen manejo de herramientas tecnológicas para adecuado registro y programación de actividades propias del proceso.
- ✓ Se lleva un record de actividades al día y no existe acumulación de las mismas
- ✓ Disposición y compromiso por parte del responsable del proceso, se nota buen manejo del recurso humano y personal bajo su cargo.

Oportunidades de Mejora:

- Elaboración y aplicación del Plan de acción anual para la dependencia.
- Implementación de formatos para su diligenciamiento que evidencien los soportes técnicos realizados por el personal operativo.
- Elaboración de cronogramas periódicos de mantenimiento.
- Documentar, dejar evidencia y registro fotográfico de actividades realizadas por el área operativa y la coordinación por parte del jefe de red externa.
- Elaboración de un cronograma para cumplimiento de la orden gerencial de retiro de teléfonos públicos.
- Llevar registro de capacitaciones realizadas al personal bajo su cargo, evidencia de recomendaciones a través de actas firmadas al igual que de los llamados de atención por no uso de elementos de seguridad y demás situaciones.
- Efectuar un proceso de autoevaluación de las actividades a su cargo, a fin de informar y proponer acciones de mejora a su superior inmediato.



AUDITORIA INTERNA No. 04	
PROCESO AUDITADO	Jefe de Banda Ancha
Fecha auditoria:	11 de agosto de 2021
Líder del proceso	Javier Antidio Salazar B.

Aspectos Positivos del proceso:

- ✓ Existe planificación de las diferentes actividades que realiza el área auditada.
- ✓ Se nota responsabilidad por parte del responsable del proceso en el cumplimiento de metas y actividades propuestas para su dependencia.
- ✓ Manejo y control del proceso a través de la utilización de herramientas tecnológicas que le arrojan diagramas e información de usuarios.
- ✓ Documentación magnética de mapas y ubicación georeferenciada de redes y equipos para la prestación de servicios.
- ✓ Se evidencia conocimiento en la implementación, diseño y formulación de proyectos de ampliación de cobertura y extensión de redes, de alta envergadura para el logro y desarrollo de los objetivos de la empresa.

Oportunidades de Mejora:

- Elaborar y aplicar el plan de acción anual propio para la dependencia a su cargo.
- Generar evidencias de las actividades pedagógicas como charlas, recomendaciones que brinda al personal bajo su cargo.
- Establecer estadísticas de retiro de usuarios conjuntamente con el área comercial para mantener un registro actualizado de datos e información de causas más frecuentes de retiro.
- Dar un mejor uso a la herramienta tecnológica que ofrece el programa SITI SAS
- Solicitar la actualización de las funciones contenidas en el Manual de Funciones y Competencias laborales, ya que por el momento es un proceso transversal.
- Aplicar evaluación del desempeño al personal a su cargo.
- Publicar en la página web de la empresa, el video institucional como campaña de prevención para evitar el acceso a sitios prohibidos o catalogados como pornográficos. (video evitar pornografía infantil) que se encontraba en la anterior página web de la empresa.
- Establecer controles necesarios para realizar un cruce de información entre sistemas y Banda Ancha para facturación y suspensiones por no pago, retiros y suspensiones temporales.



- Reestablecer el Sistema de monitorio para antenas inalámbricas y actualizar el registro de las mismas.
- Diseñar y presentar para su aprobación por parte del Comité Institucional de Gestion y Desempeño, la Política de confidencialidad y pactar cláusulas de reserva de la información en contratos donde se tenga que facilitar este tipo de información a contratistas.
- Designar la responsabilidad de implementación, aplicación y seguimiento del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (**PETI**) de la empresa UNIMOS S.A. E.S.P.



AUDITORIA INTERNA No. 05	
PROCESO AUDITADO	Sistemas y facturación
Fecha auditoria:	18 de agosto de 2021
Líder del proceso	Jaime Alexander Rodríguez Rivera

Aspectos positivos del sub-proceso:

- ✓ Disponibilidad y compromiso por parte del responsable del proceso en la realización de la auditoría interna.
- ✓ Se está planificando la realización de una mesa de ayuda para manejar todos los equipos de cómputo de la institución, en donde se consolide la hoja de vida del equipo y se informe acerca de las fallas o daños que se generen en cada uno, esto evidencia la puesta en práctica de la estrategia de cero papel, aumentando el compromiso con el medio ambiente.

Oportunidades de mejora:

- Elaborar y aplicar el plan de acción anual de la dependencia.
- Diseñar, formular y presentar para su aprobación el Plan de Sistematización de la empresa.
- Implementar el banco de datos de los sistemas de información de la entidad.
- Levantar registros o evidencias de actividades y asesorías brindadas a las demás dependencias y a los compañeros de trabajo.
- Llevar a cabo capacitaciones y levantar evidencias sobre el manejo adecuado de equipos de cómputo, impresoras, programas y aplicaciones utilizadas en los diferentes procesos de la entidad.
- Verificar y llevar a cabo mantenimiento a la Red interna de UNIMOS S.A. E.S.P.
- Adquirir y llevar un registro o bitácora sobre el uso de licencias de programas (software licenciado) y antivirus instalados.
- Se recomienda levantar Hoja de vida de cada equipo en uso al igual que las impresoras de la entidad.
- Diseño, elaboración, socialización y aplicación de un cronograma de realización de copias de seguridad Backups.



- Consolidar un banco para la recopilación de contraseñas o claves de acceso a las plataformas tecnológicas a las cuales se ingresa o reporta información por parte de la empresa.
- Aplicar normas de archivo y manejo documental para la organización, clasificación, conservación de documentos como correspondencia de manejo propio de la dependencia al igual que documentos como cupones de pago, para su posterior transferencia al archivo central de la entidad.
- Establecer una base de datos de planes y tarifas para usuarios de fácil consulta y estadística.
- Es importante actualizar el procedimiento de evaluación y reporte de las Auditorias de Facturación, eliminando aspectos del formato actual de informe de auditoría de facturación las cuales no tienen que ver en el periodo evaluado y algunas actividades que no se realizan y adecuar dicho informe a la realidad de los planes y tarifas institucionales de los servicios ofrecidos.
- Se recomienda crear estrategias para minimizar debilidades, amenazas y aumentar fortalezas, oportunidades, identificadas en la presente auditoria con el fin de realizar seguimiento y revisión de la información sobre las cuestiones externas e internas que son pertinentes y que afectan la capacidad para lograr resultados previstos.
- Realizar mantenimiento frecuente a la página web de la entidad y actualizar el contenido publicado, depurando información antigua o que no es de relevancia y reemplazándola por actualidad reciente, noticias de interés a la comunidad.
- Verificar con el proveedor del sitio web de la empresa, él porque es tan lento el acceso a la página web, y lograr conjuntamente una alternativa para mejor este inconveniente.
- Remitir o direccionar oportunamente los derechos de petición o PQRS, interpuestas por los usuarios a través de los canales de comunicación como página web, y redes sociales oficiales de la entidad, para darle el trámite respectivo.
- Procurar la inclusión de la empresa UNIMOS SA ESP en un sitio web de acceso del gobierno digital (.gov)
- Propender por la migración de informes, datos legales y documentos de interés de la entidad, desde la anterior página a la actual página web de la empresa, con el ánimo de conservar dicha información.



AUDITORIA INTERNA No. 06	
PROCESO AUDITADO	Jefe Oficina Asesora de Planeación
Fecha auditoria:	26 de agosto de 2021
Líder del proceso	José David Lafaurie Ponce

Aspectos positivos del proceso:

- ✓ Buena organización de la dependencia.
- ✓ Utilización de herramientas tecnológicas para control y monitoreo de actividades
- ✓ Utilización de cronogramas periódicos de obligaciones y compromisos (semanales y mensuales)
- ✓ Buena disposición, receptividad y actitud por parte del líder del proceso durante la ejecución de la auditoria y la transparencia en las respuestas y suministro de documentación consultada.
- ✓ Disponibilidad y compromiso frente al proceso por parte del funcionario.
- ✓ Organización y manejo de información a través de expedientes y archivos digitales de fácil acceso y consulta.
- ✓ Adecuada clasificación y presentación de evidencias frente a las actividades efectuadas

Oportunidades de mejora:

- Diseño y Elaboración del plan de acción anual para la dependencia.
- Coordinación, asistencia y acompañamiento respecto de la elaboración de planes de acción para cada una de las dependencias de la empresa al inicio de cada vigencia.
- Solicitar la ejecución presupuestal a fin de efectuar seguimiento para establecer y verificar el porcentaje de avance.
- Levantar evidencia de las evaluaciones que se efectúen a los planes institucionales sobre todo en el área de talento humano, área técnica y el área comercial.
- Realización de asesorías a dependencias, acompañando a sus líderes en el diseño y elaboración de planes, programas y proyectos especialmente los que tienen que ver con la estructuración del Modelo Integrado de Planeación y Gestion MIPG. Se recomienda levantar evidencia de este tipo de asistencias.
- Presentar el plan de trabajo para los líderes de los procesos tendientes a sanear y acatar las recomendaciones emitidas frente al resultado de la evaluación del sistema de Control Interno de la empresa, en el aplicativo FURAG vigencia 2020.



- Realizar seguimiento a los compromisos y actividades planeadas como mejoramiento de las recomendaciones emitidas por la evaluación del FURAG vigencia 2020 y presentar informe al comité de gestión y desempeño institucional.
- Realizar evaluación periódica del Plan de Acción individual, el plan de acción de las dependencias, el plan de acción institucional y Plan operativo Anual POA, elevar recomendaciones, porcentaje de avance y conservar evidencia de este seguimiento.
- Realizar la evaluación del riesgo residual que es cada 4 meses y que durante la presente vigencia no se ha llevado a cabo.
- Diseñar la estrategia de rendición de cuentas para la empresa, aprobada y socializada.
- Realizar la modificación al Plan Anual de Adquisiciones, cada vez que se requiera y siempre que se modifique el presupuesto o el plan de inversiones o proyectos del mismo, a través de actos administrativos y posteriormente efectuar la publicación de estas modificaciones en el sitio web de la entidad.
- Levantar y poner en funcionamiento el banco de proyectos potencialmente ejecutables al igual que los proyectos ya viabilizados en la empresa y organizar la información de cada proyecto.
- Se requiere de manera perentoria la actualización del acto administrativo de adopción de MIPG y la definición de líneas de defensa, delegando responsabilidades y alcances.
- Continuar con el proceso que se viene adelantando sobre la aplicación de autodiagnósticos a los diferentes procesos y proseguir de acuerdo al mapa de calor resultante a establecer los planes de acción para la construcción de políticas y cumplimientos de los criterios, elementos, módulos y componentes del MIPG de la empresa UNIMOS S.A. E.S.P.
- Delegar y establecer los responsables de las políticas institucionales, ojala a través de acto administrativo.
- Una vez se culmine la revisión de los procesos, socializarlos estructurarlos y adoptarlos con acto administrativo y publicar la documentación de procesos y procedimientos en la página web de la empresa.
- Llevar a cabo el proceso de autoevaluación del proceso de planeación estratégica, a fin de emitir informes donde se hagan propuestas de mejora ante la alta dirección.
- Realizar lo antes posible el proceso de transferencia documental al archivo central, en cumplimiento del cronograma establecido para tal fin.



AUDITORIAS INTERNAS No. 07 y 09	
PROCESO AUDITADO	Subgerencia Administrativa y Financiera (E) Y Contabilidad
Fecha auditoria:	08 de septiembre de 2021
Líder del proceso	William Ariel Mendoza Torres

Aspectos positivos del proceso:

- ✓ Disponibilidad y compromiso por parte del responsable del proceso y su equipo de trabajo en la realización de la auditoría interna.
- ✓ Se demuestra compromiso y organización frente al proceso y la dependencia auditada.
- ✓ Se implementaron acciones de mejora frente a anteriores auditorias (menos hallazgos).
- ✓ Manejo y conocimiento frente a los temas financieros, contables y presupuestales manifestando idoneidad por parte del funcionario encargado.
- ✓ Existe compromiso y empoderamiento del encargado con responsabilidades definidas, lo cual facilita una mayor autonomía al interior del proceso.
- ✓ Se observa la interrelación de sub-procesos de tesorería, presupuesto y contabilidad dentro de la gestión financiera, lo cual favorece la productividad y eficiencia del proceso.
- ✓ Manejo efectivo del sistema SYS APOLO, el cual representa una fortaleza para alcanzar los objetivos del proceso financiero por la interfaz de del programa con los subprocesos inherentes (contabilidad, tesorería, almacén , presupuesto)

Oportunidades de mejora:

- Elaborar, diseñar y aplicar el Plan de Acción Anual de la dependencia.
- Trabajar en la elaboración, socialización y aprobación de la Política de Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público, exigida dentro de la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestion MIPG.
- Verificar la información que reporta el área de cartera, puesto que el procesamiento y depuración de esa información no brinda certeza ni veracidad.
- Realizar monitoreo y seguimiento a la ejecución de planes de acción de los subprocesos inherentes y adscritos al macro proceso de Financiera.
- Diseñar, socializar y aprobar cuanto antes la política de Austeridad de Gasto para la entidad.



- Reactivar y dar cumplimiento a la periodicidad en las reuniones de los Comités de: Saneamiento Contable y Sostenibilidad Contable.
- Realizar cuanto antes el proceso de saneamiento y depuración de cuentas antiguas hasta lograr su liquidación o reclasificación.
- Impulsar desde la jefatura de financiera, estrategias aplicables para la inversión adecuada de los recursos de la empresa.
- Configurar un histórico de estadísticas para establecer edades y porcentajes de cartera vencida (morosidad, difícil cobro, próxima a prescribir) de vigencias anteriores.
- Levantar y aplicar un proceso para manejo de facturas y su debido cobro al área de cartera, a través del cual se pueda efectuar el registro de las mismas y brinde la oportunidad de efectuar seguimiento para un control eficaz.
- Levantar un proceso y procedimiento para hacer seguimiento al manejo de notas crédito.
- Mostrar separadamente y revelar en notas a los estados financieros, cualquier restricción en cuanto a la disponibilidad del efectivo y equivalentes al efectivo (ya sea que no esté disponible para ser utilizado por la entidad misma o por el grupo al que pertenece) o indicar si están destinados para un fin específico. Si su disponibilidad es a un plazo mayor de un año o si su destino es la adquisición de activos no corrientes o el pago de pasivos a largo plazo, se deben presentar fuera del activo corriente.
- Las políticas de evaluación de las inversiones de corto plazo deben ser reveladas en los Estados financieros.
- Se recomienda que los estados financieros de la entidad, estén acompañados de notas ilustrativas que permitan el mejor entendimiento de los usuarios y ciudadanos y que se tenga en cuenta la obligatoriedad de subirlos a la página web de la empresa dentro del botón de información y transparencia establecido para estas publicaciones.
- Es recomendable que los actos administrativos del proceso financiero sean publicados en la página web institucional para cumplimiento de la normatividad vigente en materia de transparencia de la información.
- Aplicar y actualizar las cuentas de conformidad con las nuevas disposiciones del Plan General de Contabilidad Pública (PGCP) y demás normas técnicas contables para el registro de sus operaciones
- Remitir solicitud inmediata a la firma proveedora del programa SYS APOLO para el traslado de la información a servidores de propiedad de la empresa en razón al cumplimiento del objeto contractual pactado al momento de su adquisición.
- Se recomienda crear estrategias para minimizar debilidades, amenazas y aumentar fortalezas, oportunidades, identificadas con el fin de realizar seguimiento y revisión de la información sobre las cuestiones externas e internas que son pertinentes y que afectan la capacidad para lograr resultados previstos.

AUDITORIA INTERNA No. 08	
PROCESO AUDITADO	Jefe Oficina de Talento Humano (E)
Fecha auditoria:	21 de septiembre de 2021
Líder del proceso	Magaly del Carmen Sarchi Ipial

Aspectos positivos del proceso:

- ✓ Apropriación del proceso en cuanto a su objetivo.
- ✓ Disponibilidad y compromiso por parte del responsable del proceso, a pesar de encontrarse en encargatura, con la mejora continua y su disposición frente a la presente auditoria.
- ✓ Realización de la Evaluación del Desempeño laboral y la aplicación del formato
- ✓ Se evidencia el compromiso de la Gerencia mediante la gestión de recursos para el desarrollo de las actividades y servicios de Bienestar Institucional.

Oportunidades de mejora:

- Elaboración, diseño y aplicación del plan de acción anual propio para la dependencia.
- Diseño de formatos que sirvan como evidencia de la verificación de soportes de los perfiles de cada funcionario (diplomas, actas de grado, certificaciones, tarjeta profesional, etc)
- Diseñar el programa de Inducción y reintucción y darle efectiva aplicabilidad.
- Realizar las actas del comité de convivencia laboral desde su creación, ya que no existe registro o evidencia de una carpeta o archivo desde su creación.
- Informe del resultado de la evaluación del desempeño anual vigencia 2020.
- Designar a la mayor brevedad posible el responsable de Implementación, ejecución y Coordinación del Sistema de Gestion de Salud y Seguridad en el Trabajo SG-SST.
- Implementar formato o documento que evidencie la entrega de una copia del manual de funciones a cada servidor público como parte del programa de inducción y reintucción.
- Revisar y recuperar el acceso a la plataforma del Sistema de Información y Gestión del Empleo Público - SIGEP, ya que al momento de la auditoria presenta error en las autenticaciones de ingreso.
- Diligenciar el formato de actualización del SIGEP para cada funcionario en su expediente de hoja de vida (usuario – contraseña) para efectos de consulta.



- Realizar cuanto antes revisión total de los requisitos para los cargos de la planta de personal de la empresa y dejar constancia de la fecha de última revisión con la firma del jefe de recursos humanos.
- Realizar progresivamente el proceso de digitalización de los expedientes de hoja de vida y conservar el archivo compilado como una copia de seguridad.
- Elaborar, diseñar de acuerdo a la norma actualizada y los manuales técnicos, socializar y dar aplicación al Plan Estratégico de Talento Humano PETH al igual que los programas y sub planes así: Plan Anual de Vacantes y Plan de Previsión de Recursos Humanos., Programa de Bienestar Social e incentivos, Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo, Plan Institucional de Capacitación, Plan de Inducción y Reinducción y publicarlos oportunamente (31 de enero) en la página web de la entidad.
- Dar cumplimiento a las actividades y compromisos proyectados en los cronogramas de cada uno de los planes concernientes a Talento Humano y dejar evidencia de su realización, esto en vista de que en la auditoria hubo falencias de evidencia del desarrollo en su ejecución y los porcentajes alcanzados son mínimos por debajo del 50% para la vigencia 2020 y un 65% en la vigencia 2021.
- Aprobar y socializar cuanto antes el Código de Integridad para la empresa, mismo que se encuentra ya documentado y en revisión desde la vigencia 2020.
- No se encontró evidencia de socialización de la política de Gestion Estratégica de Talento Humano GETH. por tanto, se recomienda trabajar en su formulación y socialización y evidenciar esta gestión.
- El Líder del proceso se debe empoderar y sensibilizar que la principal dimensión que contempla MIPG es el Talento Humano, identificándolo como el corazón del modelo; esto hace que cobre aún más relevancia adelantar la implementación de la Política de Gestión Estratégica del Talento Humano (GETH) y la apuesta por seguir avanzando hacia la consolidación de una mayor eficiencia de la administración pública, pues son finalmente los servidores públicos los que lideran, planifican, ejecutan y evalúan todas las políticas públicas en búsqueda de la satisfacción de la ciudadanía
- Se recomienda crear estrategias para minimizar debilidades, amenazas y aumentar fortalezas, oportunidades, identificadas en el desarrollo de esta auditoría, con el fin de realizar seguimiento y revisión que son pertinentes y que afectan la capacidad para lograr resultados previstos para el proceso de Talento Humano.



AUDITORIA INTERNA No. 10	
PROCESO AUDITADO	Tesorero General
Fecha auditoria:	08 de noviembre de 2021
Líder del proceso	Magaly del Carmen Sarchi Ipial

Aspectos positivos del proceso:

- ✓ Se destaca y resalta que de todas las auditorias, este fue el único proceso que presento plan de acción anual para la dependencia, incluido cronograma de actividades y su monitoreo o seguimiento pertinente.
- ✓ Se evidencia mucha organización en las ejecuciones procedimentales del proceso y en el manejo de la oficina de tesorería.
- ✓ Se observa preparación e idoneidad de la funcionaria responsable.
- ✓ Se puede constatar la implementación de controles efectivos para el manejo de recursos
- ✓ Se lleva un adecuado orden, clasificación y archivo de cuentas y soportes de los comprobantes de egreso de fácil ubicación, buena conservación y consulta.
- ✓ Excelente disposición y receptividad por parte de la funcionaria ante las observaciones y comentarios para la mejora.
- ✓ Compromiso y sinergia en el trabajo desempeñado
- ✓ Se evidencia la aplicación y el uso de controles de tipo tecnológico como herramientas y tablas en Excel con los cuales mantiene un manejo adecuado de estados de cuenta de contratistas, pagos realizados, ejecución de pagos autorizados desde gerencias, saldos en cuentas etc que permiten realizar un seguimiento a las actividades que realiza tesorería.
- ✓ Se evidencia la programación y realización de planes de mejoramiento sobre auditorias ejecutadas en años anteriores.

Oportunidades de Mejora:

- Realizar seguimiento sobre los títulos valores de acciones que Unimos tiene en el Terminal terrestre de pasajeros, para su custodia en cumplimiento de las funciones establecidas en el Manual de Funciones y Competencias Laborales, al igual que las Acciones de la empresa frente a la composición societaria de UNIMOS S.A. E.S.P.
- Custodiar documentos importantes como pólizas originales y títulos valores de interés para la entidad.



- Hacer uso de la caja fuerte adjudicada a la oficina para resguardar dichos elementos de valor e importancia.
- Verificar la implementación del plan anualizado de caja PAC,
- Estar pendiente del lleno de requisitos para pago de viáticos y avances por este mismo concepto para funcionarios, como lo son las resoluciones de autorización de desplazamiento o comisión, informes de actividades realizadas, certificados de permanencia, documentos sin firma o notificación, falta de soportes como tiquetes de viaje, facturas de alojamientos y estadía, etc.
- Programar de manera inmediata un plan de contingencia interno para ponerse al día en las conciliaciones, esto en razón a que al momento de la práctica de esta auditoria se encuentra conciliado hasta el mes de Junio de 2021.



AUDITORIAS INTERNAS No. 12 y 14	
PROCESOS AUDITADOS	Almacenista General y Archivo (gestión documental)
Fecha auditoria:	29 de noviembre de 2021
Líder del proceso	July Johanna Morillo Rendón

Aspectos positivos del proceso:

- ✓ Disponibilidad y compromiso por parte del responsable del proceso y su equipo de trabajo en la realización de la auditoría interna.
- ✓ Se ha sensibilizado a los colaboradores sobre la importancia de poner en práctica la guía de cero papel, aumentando el compromiso con el medio ambiente y reduciendo significativamente el consumo del mismo en las actividades realizadas.
- ✓ Se evidencia la entrega de los bienes de consumo mediante acta de egreso, la cual es firmada por el jefe de la dependencia o su delegado en el momento de la recepción de los elementos, lo cual permite controlar el inventario y cumple con la ejecución de la política de operación del proceso.
- ✓ Se realiza adecuado seguimiento y realimentación frente a los productos y servicios contratados, asegurando la conformidad respecto a los requisitos y facilitando la implementación de mejora.

Oportunidades de mejora:

- Elaborar y diseñar El plan de acción anual para las dependencias de almacén y archivo, bajo el acompañamiento de la oficina asesora de planeación.
- Se recomienda llevar a cabo cuanto antes el proceso de actualización de inventarios (general, de almacén y por dependencias, documentarlo y cargarlo en el módulo de almacén del programa SYS APOLO.
- Implementar cuanto antes un plan de contingencia a corto plazo, para nivelarse y ponerse al día en el cargue de información de entradas al módulo de almacén del programa SYS APOLO, puesto que se viene con un retraso en esta actividad.
- Llevar una carpeta con copia de denuncias presentados por perdida de elementos que sirva de soporte ante procesos de reposición de materiales o elementos hurtados o perdidos por parte de funcionarios o contratistas quienes hayan tenido que pagar o reponerlos, al igual que los procesos donde hayan tenido que pagar daños ocasionados a los vehículos de propiedad de la empresa, para sustentar los descuentos pertinentes.
- Se debe formalizar la entrega de elementos y equipos de oficina a cada responsable de área o dependencia a través de actas suscritas y firmadas con la almacenista general, se recomienda adoptar y codificar un formato específico para este fin.
- Propender por lograr la marcación o plaqueteo de elementos y bienes de propiedad de la empresa que estén dentro del inventario, para que a través de un código asignado se



pueda levantar una hoja de vida de equipos o elementos que requieren mantenimiento, monitoreo o seguimiento permanente.

- Se recomienda incluir en el formato de certificación de entrada a Almacén un espacio donde el supervisor plasme su firma de aprobación, notas adicionales observaciones o visto bueno del recibo y estado de la mercancía.
- Tratar en lo posible de apilar o ubicar dentro del almacén, los elementos devolutivos y los de consumo para una mejor organización y clasificación.
- Llevar un registro y archivo de documentos que conforman los procesos de bajas que se realicen en la entidad.
- Coordinar desde el cargo de almacenista general las reuniones del comité de bajas y depuración de cuentas cuando se han retirado elementos o bienes del inventario general.
- Informar oportunamente a la oficina de contabilidad, adjuntando los soportes necesarios de los procesos de bajas adelantados por la entidad, para que esta oficina proceda a tiempo a incluir y reflejar estas modificaciones que afectan el patrimonio de la empresa.
- Diseñar, adoptar y aplicar un plan de mantenimiento preventivo de vehículos que este documentado y cuente con un cronograma anual con cada una de las unidades motoras de propiedad de la empresa.
- Adoptar un sistema de control de entrega de combustible, de tal manera que se verifique el rendimiento en comparación al kilometraje recorrido para cada vehículo.

PROCESO DE ARCHIVO

- Revisar las tablas de retención documental TRD, y efectuar la modificación y actualización pertinente, ya que las que se encuentran vigentes vienen desde el año 2015 y los la mayoría de procesos han sido modernizados y reformados y otros incorporados como proceso nuevos resultado de la reestructuración administrativa. De allí que esta actividad debería ser un objetivo primordial en el inicio de la próxima vigencia, para la sección de archivo.
- Apoyar y asesorar a las dependencias y funcionarios para llevar a cabo la actualización de las TRD en cada uno de sus procesos y levantar evidencia de este acompañamiento.
- Realizar capacitaciones en materia de ley 594 de 2000 (Ley General de Archivos), sus modificaciones, reglamentos y directivas a los funcionarios de las dependencias especialmente en aquellas donde se maneja correspondencia y se genera documentación, para su organización, clasificación correcto archivo y conservación, conforme a la norma.
- Proyectar y socializar un cronograma al igual que el proceso a seguir para la transferencia documental para cada vigencia y realizar seguimiento a su cumplimiento, el ultimo cronograma realizado fue en 2020.
- Se deben programar acciones inmediatas para lograr la actualización del inventario documental de la empresa, ya que desde el ultimo proceso de empalme no se han



adelantado ningún tipo de acciones frente a este objetivo, que es muy importante, puesto que sirve de consulta permanente por la mayoría de dependencias de la empresa.

- De igual manera adelantar un plan de contingencia como acción de mejora oportuna, para la organización del archivo, la rotulación de carpetas y cajas debe ser acorde a los formatos adoptados por la entidad; esto se requiere de forma urgente y perentoria ya que en auditoria se pudo evidenciar que las carpetas están marcadas a lápiz, contraviniendo la norma.
- Elaborar, socializar y aplicar el Plan Institucional de Archivo PINAR, siendo este un instrumento para la planeación de la función archivística, el cual se debe articular con los demás planes y proyectos estratégicos previstos por la Entidad y publicarlo en el plazo establecido (31 de enero) donde se incluyan todas las acciones tendientes al mejoramiento del proceso de archivo, ya que en la actual vigencia no existe evidencia de la ejecución de ninguna de las actividades propuestas en el PINAR 2021.
- Realizar auto- evaluación de las tareas realizadas tanto en almacén como en archivo, rendir un informe de esta actividad a fin de proponer mejoras a las inconsistencias detectadas. Se recomienda crear estrategias para minimizar debilidades, amenazas y aumentar fortalezas, oportunidades, con el fin de realizar seguimiento y revisión de los aspectos negativos que afectan la capacidad para lograr resultados previstos.



AUDITORIAS INTERNAS No. 13	
PROCESOS AUDITADOS	Jefe Oficina Asesora Jurídica (Gestión Jurídica y contratación)
Fecha auditoria:	12 de diciembre de 2021
Líder del proceso	Leidy Catherine Guancha Solís

Aspectos Positivos del proceso:

- ✓ Existe compromiso y empoderamiento del personal con responsabilidades definidas, lo cual facilita una mayor autonomía al interior del proceso.
- ✓ Disponibilidad y compromiso por parte del responsable del proceso y su equipo de trabajo en la realización de la auditoría interna.
- ✓ Se evidencia trabajo eficiente y responsabilidad en la actualización en tiempo récord de documentos, políticas, implementación de formatos y muchos controles más, que conforman un sistema completo de mejoras a la gestión jurídica, estrategias de defensa judicial y proceso de contratación, lo cual se debe resaltar como una fortaleza importante.
- ✓ Se observó apropiación por parte del responsable del proceso y de su equipo de trabajo, frente a los objetivos, caracterización de los procesos y competencia jurídica.
- ✓ Se resaltan las iniciativas de autocontrol reflejadas en acciones de mejora continua, adelantadas de manera autónoma por el proceso, en especial en los procedimientos correspondientes a “Atención de Tutela” y “Contestación de Conceptos Jurídicos”, considerándose factor clave para el logro de los objetivos del proceso.
- ✓ Se observa conocimiento, ética e idoneidad en los funcionarios que lideran este proceso, lo cual les permite bajo su profesionalismo y compañerismo, atender todos los asuntos de manejo y resorte de su dependencia y a la vez distribuir la carga laboral equitativamente entre ellos permitiendo realizar seguimiento periódico sobre el estado de los procesos y mantener la oficina al día, ya que hasta la fecha no se han presentado retrasos o vencimiento de términos.
- ✓ Se evidencia organización tanto de la dependencia como de la documentación que se maneja en la oficina, lo cual facilita las actividades del proceso y optimiza el tiempo de búsqueda de los diferentes archivos.



Oportunidades de mejora:

- ✓ Se recomienda elaborar el plan de acción anual de la dependencia, en el cual se incluya el cronograma de actividades para su seguimiento y monitoreo.
- ✓ Implementar un control de registro y radicación de documentación y correspondencia propio para la dependencia (libro radicador) a fin de guardar evidencia y seguimiento de términos desde el momento en que ingresa la documentación a la oficina.
- ✓ Diseñar, estructurar, adoptar y socializar el Normograma actualizado de la entidad y la dependencia y publicarlo en la página web de la entidad. Ya que al momento de la auditoria se carece de esta herramienta legal y procedimental.
- ✓ Presentar la solicitud de cierre y archivo de expedientes y procesos a los cuales se les ha dado el tramite o que por su situación de pago o finalización de los mismos requieren de su archivo y terminación. Y guardar evidencia de su cierre definitivo o paz y salvo respectivo, en el archivo de gestión de la oficina.
- ✓ Adoptar un formato o check list de orden de archivo y control de documentos en cada expediente de manejo de la oficina jurídica en especial de los expedientes de tipo contractual, a fin de unificar la organización, compilación y conservación de los mismos.
- ✓ Tener en cuenta cuando haya modificaciones al Plan Anual de Adquisiciones a fin de emitir y proyectar el acto administrativo de reforma para su posterior publicación en la página web de la entidad, esto en razón a que a pesar de las diferentes reformas tanto en ingresos y proyectos de inversión de las vigencias 2020 y 2021 no se realizó cambios a dicho Plan, siendo este un tema de obligatoriedad establecido por la estrategia de Colombia Compra Eficiente.
- ✓ Tener en cuenta y acatar los plazos establecidos en los cronogramas propuestos por el archivo central en lo correspondiente al proceso de transferencia documental.
- ✓ Crear estrategias para minimizar debilidades, amenazas y aumentar fortalezas, oportunidades, identificadas en la presente auditoria, con el fin de realizar seguimiento y revisión de la información y aspectos negativos que afectan la capacidad para lograr resultados previstos.
- ✓ Es conveniente realizar constante revisión y actualización de los mapas de riesgos de la gestión jurídica y la gestión contractual para que estos mecanismos sirvan efectivamente a minimizar posibles actos de corrupción o materialización de dichos riesgos.



- ✓ Elaborar y actualizar la matriz de indicadores de los riesgos antes citados para medir su impacto, hacer evaluación y seguimiento y proponer acciones de mejora al proceso.

4. RESUMEN DE ASPECTOS POSITIVOS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA PRESENTADAS

PROCESOS AUDITADO	ASPECTOS POSITIVOS	OPORTUNIDADES DE MEJORA
Subgerencia División Comercial y Atención al Cliente	7	19
Jefe Planta Interna	5	9
Jefe Red Externa	4	7
Jefe de Banda Ancha	5	11
Jefe de Sistemas y facturación	2	19
Jefe Oficina Asesora de Planeación	7	18
Subgerencia Administrativa y Financiera (E) Y Contabilidad	7	18
Jefe Oficina de Talento Humano (E)	4	17
Tesorera General	9	6
Almacenista General y Archivo (gestión documental)	4	21
Jefe Oficina Asesora Jurídica (Gestión Jurídica y contratación)	7	10
TOTAL	61	155

Se debe trabajar la próxima vigencia en las recomendaciones incluidas en el presente informe y acordar con los líderes de los procesos compromisos dentro de un plan institucional de mejoramiento.

7. RECOMENDACIONES GENERALES:

Debido a que el año anterior no se trabajaron acciones correctivas, se recomienda retomarlas con las oportunidades de mejora generados el presente año.

Es importante realizar capacitación de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora, Base Documental y Salidas No Conformes a todos los procesos que forman parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

Se recomienda que los líderes de los procesos fomenten la cultura de la autoevaluación y proponer acciones de mejora continua con todo su equipo de trabajo, incluyendo contratistas.



Se recomienda aplicar la política y objetivos institucionales de calidad en todas las actividades que se realizan, generando compromiso del personal con la satisfacción del cliente.

8. CONCEPTO O CONCLUSIONES DEL AUDITOR:

La Oficina de Control Interno como resultado de la auditoria adelantada, conceptúa que la gestión del proceso auditado es aceptable, desde la perspectiva del sistema de control interno, se aprecia la ejecución de controles que no son resultado de un análisis técnico de administración de riesgos.

Los responsables de cada proceso deben planear y ejecutar las acciones de mejoramiento necesarias para subsanar las debilidades encontradas en el procedimiento auditor, las acciones de mejoramiento deben ser coordinadas por el responsable del proceso, en atención a la primera línea de defensa.

Es importante destacar el compromiso y receptividad de los responsables de los procesos con mantener y mejorar continuamente, con el propósito de ofrecer un servicio de calidad y por ende generar satisfacción al cliente.

Las acciones correctivas y preventivas abiertas del año 2019, fueron cerradas eficazmente por los responsables de los procesos, evidenciándose la mejora continua los procesos que conforman la empresa UNIMOS S.A E.S.P.

Las debilidades encontradas frente al uso y control de la información documentada y la óptima aplicación de los procedimientos, requiere el fortalecimiento mediante acciones de sensibilización y capacitación por parte de los responsables de cada proceso.

Cada uno de los responsables de los procesos debe comprometerse con la presentación y ejecución de los planes de mejoramiento frente a las "Oportunidades de Mejora" generadas en la presente auditoría, contribuyendo al ciclo PHVA.

Así mismo se sugiere realizar los seguimientos de indicadores, medición, análisis y evaluación de los procesos de la institución, dentro de los periodos y tempos establecidos para tal fin, para que así dar continuidad, eficacia y eficiencia al Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

WILMER JESUS MORALES ACOSTA
Jefe Oficina Asesora de Control Interno de Gestión
UNIMOS S.A. E.S.P.

