

	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	F-AC-DBL-007	10-04-2012	A
Dependencia	Aprobado		Pág.	
DIVISIÓN DE BIBLIOTECA	SUBDIRECTOR ACADEMICO		1(93)	

RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTORES	PAULA ALEJANDRA LOBO AREVALO DANILO ALBERTH HAUGEN ÜRSCH
FACULTAD	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS
PLAN DE ESTUDIOS	ADMINISTRACION DE EMPRESAS
DIRECTOR	LEONARDO AREVALO SANCHEZ
TÍTULO DE LA TESIS	FORMULACION DE ESTRATEGIAS PARA EL MEJORAMIENTO CONTINUO DE LOS PROCESOS DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE OCAÑA "ESPO S.A."

RESUMEN (70 PALABRAS APROXIMADAMENTE)

LA PLANIFICACIÓN DE SU ESTRATEGIA ES EL PRINCIPAL MODO DE CONSEGUIR UN SALTO CUALITATIVO EN EL SERVICIO QUE PRESTA A LA SOCIEDAD. PARA ELLO ES NECESARIO REALIZAR UN DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN EN LA QUE SE ENCUENTRA. UNA VEZ REALIZADO ES RELATIVAMENTE SENCILLO DETERMINAR LA ESTRATEGIA QUE DEBE SEGUIRSE PARA QUE EL DESTINATARIO DE LOS SERVICIOS PERCIBA, DE FORMA SIGNIFICATIVA, LA MEJORA IMPLANTADA. APOYARSE EN LAS FORTALEZAS PARA SUPERAR LAS DEBILIDADES.

CARACTERÍSTICAS

PÁGINAS: 93	PLANOS: 0	ILUSTRACIONES: 0	CD-ROM: 1
--------------------	------------------	-------------------------	------------------



Vía Acolsure, Sede el Algodonal, Ocaña, Colombia - Código postal: 546552
 Línea gratuita nacional: 01 8000 121 022 - PBX: (+57) (7) 569 00 88 - Fax: Ext. 104
 info@ufpso.edu.co - www.ufpso.edu.co

FORMULACION DE ESTRATEGIAS PARA EL MEJORAMIENTO CONTINUO DE LOS
PROCESOS DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA DE SERVICIOS
PUBLICOS DE OCAÑA “ESPO S.A.”

AUTORES

PAULA ALEJANDRA LOBO AREVALO

DANILO ALBERTH HAUGEN ÜRSCH

Trabajo de grado presentado para optar el título de administrador de empresas

LEONARDO ARÉVALO SÁNCHEZ

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS
PLAN DE ESTUDIOS ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Ocaña, Colombia

Febrero de 2018

Agradecimientos

Los autores de la investigación expresan sus agradecimientos al ingeniero de sistemas LEONARDO ARÉVALO SÁNCHEZ, por su guía y acompañamiento a lo largo del trabajo de grado, de igual forma a todos y cada uno de los docentes de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.

Índice

Capítulo 1. Formulación de estrategias para el mejoramiento continuo de los procesos de la oficina de control interno de la empresa de	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Formulación del problema	2
1.3 Objetivos	2
1.3.1 Objetivo general.	3
1.3.2 Objetivos específicos.	3
1.4 Justificación	3
1.5 Delimitaciones	6
1.5.1 Delimitación Operativa.	6
1.5.2 Delimitación conceptual.	6
1.5.3 Delimitación Geográfica.	7
1.5.4 Delimitación temporal.	7
 Capítulo 2. Marco Referencial	 8
2.1 Marco Histórico	8
2.1.1 A nivel internacional.	8
2.1.2 Antecedentes Nacionales.	11
2.2 Marco Contextual	26
2.3 Marco conceptual	28
2.4 Marco teórico	31
2.5 Marco legal	35
 Capítulo 3. Diseño Metodológico	 38
3.1 Tipo de investigación	38
3.2 Población	38
3.3 Muestra	38
3.4 Recolección de información	39
3.5 Análisis de información	39
 Capítulo 4. Presentación de resultados	 41
4.1 Se realizó un diagnóstico en los procesos de la oficina de control interno con el objeto de identificar las debilidades y fortalezas de la empresa prestadora de servicio de Ocaña ESPO S.A.	41
4.2 Evaluar las causas y efectos que se generan dentro de los procesos de la oficina de control interno en la empresa prestadora de servicios de Ocaña ESPO S.A.	55
4.3 Diseñar estrategias para el mejoramiento de los procesos administrativos en la oficina de control interno según los resultados obtenidos de la recolección de información.	56

Capítulo 5. Conclusiones	61
Capítulo 6. Recomendaciones	63
Referencias	64
Apéndices	66

Lista de tablas

Tabla 1. Las causas que se generan dentro de los procesos

66

Lista de figuras

Figura 1. Mapa de Ocaña Norte de Santander	39
Figura 2. Organigrama Empresarial	55
Figura 3. Sistemas de control interno	63

Lista de apéndices

Apéndice 1. Manual de control interno de ESPO S.A.	78
Apéndice 2. Recuento fotográfico	92

Resumen

La excelencia de una organización viene marcada por su capacidad de crecer en la mejora continua de todos y cada uno de los procesos que rigen su actividad diaria. La mejora se produce cuando dicha organización aprende de si misma, y de otras, es decir, cuando planifica su futuro teniendo en cuenta el entorno cambiante que la envuelve y el conjunto de fortalezas y debilidades que la determinan.

La planificación de su estrategia es el principal modo de conseguir un salto cualitativo en el servicio que presta a la sociedad. Para ello es necesario realizar un diagnóstico de la situación en la que se encuentra. Una vez realizado es relativamente sencillo determinar la estrategia que debe seguirse para que el destinatario de los servicios perciba, de forma significativa, la mejora implantada. Apoyarse en las fortalezas para superar las debilidades es, sin duda la mejor opción de cambio.

Teniendo en cuenta la visión interna de la unidad evaluada y la visión de los evaluadores externos, el equipo responsable de la unidad formula las propuestas de mejora que negociará con los responsables de la institución. El plan de mejoras se constituye en un objetivo del proceso de mejora continua, y por tanto, en una de las principales fases a desarrollar dentro del mismo. La elaboración de dicho plan requiere el respaldo y la implicación de todos los El Plan de Mejoras Dirección de Programas responsables universitarios que, de una u otra forma, tengan relación con la unidad.

Introducción

El plan de mejoras integra la decisión estratégica sobre cuáles son los cambios que deben incorporarse a los diferentes procesos de la organización, para que sean traducidos en un mejor servicio percibido. Dicho plan, además de servir de base para la detección de mejoras, debe permitir el control y seguimiento de las diferentes acciones a desarrollar, así como la incorporación de acciones correctoras ante posibles contingencias no previstas. Para su elaboración será necesario establecer los objetivos que se proponen alcanzar y diseñar la planificación de las tareas para conseguirlos.

De otra parte dicho plan permite: Identificar las causas que provocan las debilidades detectadas. Identificar las acciones de mejora a aplicar. Analizar su viabilidad. Establecer prioridades en las líneas de actuación. Disponer de un plan de las acciones a desarrollar en un futuro y de un sistema de seguimiento y control de las mismas. Negociar la estrategia a seguir. Incrementar la eficacia y eficiencia de la gestión.

Motivar a la comunidad universitaria a mejorar el nivel de calidad. El plan elaborado en base a este documento permite tener de una manera organizada, priorizada y planificada las acciones de mejora. Su implantación y seguimiento debe ir orientado a aumentar la calidad de la enseñanza universitaria para que sea claramente percibida por su destinatario final.

Capítulo 1. Formulación de estrategias para el mejoramiento continuo de los procesos de la oficina de control interno de la empresa de servicios Públicos de Ocaña ESPO S.A.

1.1 Planteamiento del problema

Las empresas legalmente constituidas al momento de iniciar operaciones, deben regirse por las normas contables, comerciales y fiscales que aplican en el país, las cuales en muchos casos no son tenidas en cuenta, por falta de estructuración administrativa que le permita conocer y cumplir con todas las obligaciones que implica desarrollar empresa en Colombia. (Avila, 2010)

Empresa de servicios públicos de Ocaña. Es una empresa con gran trayectoria y reconocimiento en el municipio de Ocaña, esta entidad ha logrado reconocimientos debido a los excelentes trabajos realizados para dar solución a problemas de servicio y alcantarillado. Siendo el 2017 el año donde se conmemoran sus 27 años de existencia, se plantea la necesidad de evaluar su gestión a través de todo este tiempo en áreas de mejorar su accionar diario y potencializar calidad de servicio, centrándose en el área de oficina de control interno donde es fundamental para su desarrollo. (ESPO, 2012)

A pesar de que la empresa de servicios públicos de Ocaña ESPO S.A. Cuenta con un sistema de control interno muy bien estructurado, está presentado falencias en los de procesos; identificando las causas que lo han originado y sus consecuencias o efectos producidos durante el proceso financiero generando inadecuadas prácticas contables, financieras y un control interno deficiente. Por otro lado la mala comunicación interna entre cada uno de los departamentos, lo

que hace que muchas veces se atrasen los procesos, principalmente en los servicios de inspecciones a las viviendas, o fallas de servicios públicos, estas situaciones se presentan cuando los jefes de las distintas dependencias no cumplen con el conducto regular que se encuentra plasmado en el sistema de gestión, por otra parte se evidencia que existe falta de organización en lo relacionado a la documentación que emite cada proyecto en ejecución y la falta de personal que no cumplen las diferentes funciones que se tienen dentro de cada uno de estos procesos como el mal manejo de entregas de información a tiempo, los registros contables. (ESPO, 2012)

Para el desarrollo del problema de investigación, se formularán estrategias para el mejoramiento de los procedimientos de control interno en la empresa prestadora de servicios de Ocaña ESPO S.A., basándose en una evaluación de la situación actual de la empresa, evaluando el control interno para la medición de los riesgos que afecten los objetivos estratégicos y la identificación de controles mitigantes, analizando las actividades de control que se llevan actualmente en el proceso de contabilidad, protegiendo la estructura de la entidad en cuanto a la organización, división, unidad operativa y funciones; integrando y formalizando los principios implícitos en un sistema de control interno.

1.2 Formulación del problema

¿Cuál es la situación actual y las necesidades que a nivel de control interno manifiesta la empresa prestadora de servicio de Ocaña ESPO S.A.?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general. Formular estrategias para el mejoramiento continuo de los procesos de la oficina de control interno de la empresa prestadora de servicios de Ocaña “ESPO S.A.”

1.3.2 Objetivos específicos. Realizar un diagnóstico en los procesos de la oficina de control interno con el objeto de identificar las debilidades y fortalezas de la empresa prestadora de servicio de Ocaña ESPO S.A.

Evaluar las causas y efectos que se generan dentro de los procesos de la oficina de control interno en la empresa prestadora de servicios de Ocaña ESPO S.A.

Diseñar estrategias para el mejoramiento de los procesos administrativos en la oficina de control interno según los resultados obtenidos de la recolección de información.

1.4 Justificación

El control interno, entendido como un sistema, hoy en día es una oportunidad tener estos proceso de mejoramiento continuo en cualquier entidad ya se publicó o privada. Contribuye a garantizar el cumplimiento de las actividades internas de la organización y la fortalecer el desarrollo de su objetivo social. (Cañizares, 2015)

Teniendo un conocimiento del documento que presenta temas indispensables para un excelente control interno: El primer tema será tratado sobre las definiciones de los conceptos

básico de que es Control Interno, Servicios Públicos, Superintendencia de Servicios Públicos y Empresa de Servicios Públicos, desde el punto de vista legal el cual se encuentra establecido en la Constitución de 1991 y la Ley 142 de 1994 y desde el punto de vista doctrinal de acuerdo a los diferentes exponentes que han opinado sobre estos conceptos. (Navarro, 2015)

Se desenvuelve las generalidades de la implementación del control interno, relacionadas con el marco legal el cual aplica a las empresas de servicios públicos domiciliarios, los elementos específicos del sistema de control interno acorde a la ley 87 de 1993, donde se observa de manera sorprendente que la empresa de servicios públicos domiciliarias públicas o privadas no tienen la obligación de implementar el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) sino cualquiera de los modelos internacionales existentes como el Committee of Sponsoring Organizations of the Tradeway Commision (COSO), Criteria of Control Committee (COCO) y Comité Cadbury (CADBURY). (Vega, 2012)

Empresa municipal de servicios públicos de Ocaña, a través del Plan de Ajuste Institucional que hiciera parte del estudio del Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado de la ciudad de Ocaña elaborado en los inicios del año 1993, se concluyó que dicho establecimiento afrontaba serias dificultades de orden económico, financiero, operativo y laboral. Por tal razón y considerando la filosofía de un proyecto de Ley de Servicios Públicos que hiciera tránsito en aquel entonces en el Congreso de la República y que es hoy la Ley 142 de 1994, el Concejo Municipal autorizó al Alcalde del Municipio de Ocaña para participar en la constitución de una sociedad por acciones que se encargara de la prestación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, a la cual se le entregaría en calidad de arrendamiento los activos afectados

en la prestación de los mencionados servicios (Acuerdo No. 16 del 13 de Julio de 1994). (ESPO, 2012)

En lo anterior dicho y describiendo una parte de la creación de la empresa, este proyecto se llevó a cabo con el fin de implementar unas estrategias para el mejoramiento de los procesos de Control Interno para la empresa prestadora de servicios ESPO S.A., entidad de sociedad anónima, ubicada área urbana del municipio de Ocaña, en el departamento Norte de Santander; porque en la actualidad los dineros recaudados, los aportes realizados y los egresos e ingresos causados y realizados no son llevados con un adecuado control y con estricta riguridad, por otra parte el servicio a los clientes es muy regular debido a que la eficiencia en dar soluciones a reclamos de los usuarios no es muy ágil, lo cual hace necesario e indispensable la implementación de estrategias para el control interno de la oficina. (Avila, 2010)

Se busca que la gestión de control interno logre completar con la gestión de calidad, el cumplimiento de sus funciones frente a las demás áreas de la organización puede convertirse en un desafío muy difícil de lograr, dado que las áreas operativas pueden generar resistencia al cumplimiento de las obligaciones de control interno; es importante señalar que si bien el control interno puede contar con el pleno respaldo de la alta dirección de la compañía, el buen ambiente de trabajo que logre con las áreas operativas es indispensable para poder cumplir cabalmente con sus objetivos. (Deloitte, 2008)

Algunos de los requerimientos propios de la gestión de control interno pueden resultar complementarios con los de la gestión de calidad; inclusive algunas de las muestras que las dos

áreas requieren y de algunos de las verificaciones que practican, así como de los acuerdos que hacen con las áreas operativas, pueden servir para las dos funciones. En la medida en que se identifiquen y se pongan en práctica las estrategias correctas, no solamente se puede facilitar el cumplimiento de los objetivos de estas dos áreas, sino que además se pueden facilitar e inclusive enriquecer

1.5 Delimitaciones

1.5.1 Delimitación Operativa. Para lograr los resultados esperados en la presente investigación procederemos de la siguiente forma.

Se realizara una investigación sobre la formulación de estrategias para el mejoramiento continuo de los procesos de la oficina de control interno de la empresa de servicios públicos de Ocaña ESPO S.A. la cual por medio de la observación y el análisis de los documentos e información, se realizara un documento completo sobre el manejo de estos procesos y que estrategias se pueden formular en esta empresa teniendo en cuenta la necesidad que tiene la entidad y se tendrá en cuenta el cruce de información con la encargada de la gestión de calidad.

1.5.2 Delimitación conceptual. Eficiente, planeación, organización, dirección, control, la gestión administrativa, administrativos, métodos, procedimientos contables, mejoramiento sistema, organización, fortalecer el desarrollo, gestión de control interno, gestión de calidad, cumplimiento, requerimientos, dirección de la compañía, objetivos, áreas operativas, estrategias, procesos

1.5.3 Delimitación Geográfica. El proyecto de investigación y análisis se realizara en el municipio de Ocaña Norte de Santander, donde se llevara a cabo la recolección de la información en la empresa de servicios públicos de Ocaña ESPO S.A.

1.5.4 Delimitación temporal. El tiempo estimado para lograr el objetivo primordial de este proyecto es de aproximadamente 4 meses, a partir de la fecha de aprobación por el comité curricular

Capítulo 2. Marco Referencial

2.1 Marco Histórico

2.1.1 A nivel internacional. Si bien en un principio el Control Interno comienza en las funciones de la administración pública, hay indicios de que desde una época lejana se empleaba en las rendiciones de cuenta de los factores de los estados feudales y haciendas privadas. Dichos controles los efectuaba el auditor, persona competente que escuchaba las rendiciones de cuenta de los funcionarios y agentes, quienes por falta de instrucción no podían presentarlo por escrito. El origen del Control Interno, suele ubicarse en el tiempo con el surgimiento de la partida doble, que fue una de las medidas de control, pero no fue hasta fines del siglo XIX que los hombres de negocios se preocuparon por formar y establecer sistemas adecuados para la protección de sus intereses. (Cañizares, 2015)

La causa principal que dio origen al Control Interno fue la "gran empresa" A finales de este siglo, como consecuencia del notable aumento de la producción, los propietarios de los negocios se vieron imposibilitados de continuar atendiendo personalmente los problemas productivos, comerciales y administrativos, viéndose forzados a delegar funciones dentro de la organización conjuntamente con la creación de sistemas y procedimientos que previeran o disminuyeran fraudes o errores, debido a esto comenzó a hacerse sentir la necesidad de llevar a cabo un control sobre la gestión de los negocios, ya que se había prestado más atención a la fase de producción y comercialización que a la fase administrativa u organizativa, reconociéndose la necesidad de crear e implementar sistemas de control como consecuencia del importante

crecimiento operado dentro de las entidades; el desarrollo industrial y económico de los negocios, propició una mayor complejidad en las entidades y en su administración, surgiendo la imperiosa necesidad de establecer mecanismos, normas y procedimientos de control que dieran respuesta a las nuevas situaciones.

Los contadores idearon la "comprobación interna" para asegurarse contra posibles errores y fraudes. "La comprobación interna es el término con el que se llamaba a lo que es hoy Control Interno, que era conocida como la organización y coordinación del sistema de contabilidad y los procedimientos adoptados; que tienen como finalidad brindar a la administración, hasta donde sea posible y práctico, el máximo de protección, control e información verídica". El término de Control Interno reemplazó al de comprobación interna, debido a un cambio conceptual, ya que el contenido del mismo ha sufrido una considerable evolución. Todo ello muestra que el control interno siempre se ha desarrollado, toda vez que lo que ha cambiado es una parte de su vocablo y conceptualización, continuando con su fin, que es el de organizar y coordinar el sistema de contabilidad, para mantener el control en su información. (Navarro, 2015)

En el mundo se le ha prestado una gran atención a la necesidad de elevar las exigencias en los Controles Internos, a partir de la década del 70, por el descubrimiento de muchos pagos ilegales, malversaciones y otras prácticas delictivas en los negocios, por lo que terceras personas quisieron conocer por qué los Controles Internos de las entidades no habían prevenido a la administración de la ocurrencia de esas ilegalidades.

El Control Interno ha sido preocupación de la mayoría de las entidades, aunque con diferentes enfoques y terminologías, lo cual se puede evidenciar al consultar los libros de texto de auditoría, los artículos publicados por organizaciones profesionales, universidades y autores individuales; generalmente el Control Interno se ha considerado como un tema reservado solamente para los contadores. El amplio conjunto de actividades que son necesarias conocer y dominar en la dirección de una empresa, ocupa un lugar importante el Control Interno, el cual reúne los requerimientos fundamentales de todas las especialidades contables, financieras y administrativas de una entidad. El propósito básico del Control Interno es el de promover la operación eficiente de la organización. (Sierra, 2011)

Está formado por todas las medidas que se toman para suministrar a la administración la seguridad de que todo está funcionando como debe. Los Controles Internos se implantan para mantener la entidad en la dirección de sus objetivos y tiene como principal finalidad la protección de los activos contra pérdidas que se deriven de errores intencionales o no intencionales en el procesamiento de las transacciones y manejo de los activos correspondientes.

Se comenzaron a ejecutar una serie de acciones a partir de los años 80 en diversos países desarrollados con el fin de dar respuestas a un conjunto de inquietudes sobre la diversidad de conceptos, definiciones e interpretaciones que existían sobre el Control Interno en el ámbito internacional. La pretensión consistía en alcanzar una definición de un nuevo marco conceptual para el Control Interno, que fuera capaz de integrar las diversas definiciones y conceptos que habían sido utilizados sobre éste, con el objetivo de que los diferentes niveles legislativos y

académicos dispongan de un marco conceptual común, con una visión integradora que pueda satisfacer las demandas generalizadas de todos los sectores involucrados con dicho concepto.

Con esto se quiso darle una ampliación al objetivo de control interno, buscando de esta manera promover aún más la operación eficiente de la organización.

2.1.2 Antecedentes Nacionales. Hacia el siglo XVI, en Colombia se formó la Real Audiencia de Santa Fe de Bogotá. Su objetivo era mejorar la administración y controlar los territorios. La función básica consistía en unificar las rentas y los derechos de la Corona, hacer juicios a empleados que desempeñaban funciones fiscales y asegurar el flujo normal de los recaudos para la Corona. En 1604 se crearon los Tribunales de cuentas que eran algo así como las Controlarías Regionales en los Virreinos, Capitanías y Presidencias.

Terminado ya el siglo XVII aparecen las Oficinas de Contabilidad las cuales a través de la corte de cuentas consolidan el control fiscal en el mundo. En la época de la independencia, los controles entran en crisis, puesto que el sostenimiento de las tropas requería gran capacidad monetaria. Esto llevó a ciertos funcionarios a atentar contra el Tesoro Público para alimentar la causa de la independencia. (Cañizares, 2015)

Después de la batalla de Boyacá se expide en Angostura la Ley Fundamental que crea la República de Colombia y con ella se replantea el enfoque del control fiscal. De esta manera se dicta en octubre 23 de 1819 la “Ley principal contra los Empleados de Hacienda”, que en su artículo primero decía: “El Empleado de Hacienda Nacional a quien se le justificare

sumariamente fraude o malversación de los interés públicos o resultare alcanzado, se le aplicara irremisiblemente la pena de muerte. Sin necesidad de formar mas proceso que los informes de los tribunales “. Decisión que a su vez fue avalada por Simón bolívar en su Decreto 12 de 1824. En cuanto al manejo y control del presupuesto, ese fue asignado al tribunal mayor de Cuentas, quien revisaba la contabilidad del gasto público, así como a la Dirección y Superintendencia General de Hacienda, que tenía funciones de contraloría.

Los principios por ellos determinados fueron retomados en la Constitución de Cúcuta de 1821, que le da vida a la Gran Colombia. La ley que desarrolla los principios constitucionales fue la expedida el 6 de octubre de 1821 por la Contaduría General de Hacienda, que era el ente fiscalizador del erario público.

En 1824, se reemplaza la Contaduría General de Hacienda por la Dirección General de Hacienda, quien a través del Plan Orgánico de Hacienda Nacional crea la Contaduría Departamentales encargadas de examinar y fenecer cuentas y ejercer funciones de jurisdicción coactiva.

En 1866 con la ley 68 aparece la Corte de Cuentas quien sustituye a la Oficina General de Cuentas, y se dan atribuciones para crear las Contadurías Generales de Hacienda, facilitando así la descentralización del gasto y su control.

En 1919 se crea el Tribunal Superior de Cuentas para proteger el buen manejo de presupuesto y garantizar el empleo adecuado de los recursos de inversión. En 1922 al producirse

la crisis bancaria, el Presidente de la Republica contrata una misión de expertos extranjeros, liderados por Edwin Walter Kemmerer, con el objeto de organizar la Hacienda Pública, el sistema monetario, la reorganización del estado, la administración de ingresos y aduanas entre otros. Entonces, se crean normas para el sector financiero y diseña organismos de control y vigilancia del sector. De esta manera, el 19 de julio de 1923, mediante la ley 42 se crea el Departamento de Contraloría como ente autónomo e independiente que busca el control técnico sin influencia política

En 1945 mediante acto legislativo No. 1, se le dio a la Contraloría el carácter de auditoría contable con función fiscalizadora sobre el manejo del tesoro público. 5 En 1958 se reglamentó la Oficina Nacional de Contadores y se introdujo la figura fiscal del contador, cuya función consistía en examinar cuentas del presupuesto y revisar los contratos que firmara el ejecutivo.

En 1975. El presidente López Michelsen dicto la ley 20 de 1975 que extiende el control fiscal de la Contraloría de los establecimientos públicos y las empresa industriales y comerciales del estado. Así mismo se implanta la carrera administrativa y se crea la escuela de capacitación para Empleados Público Mediante Decreto Ley 22 de 1983, se mantiene el control posterior en la contratación administrativa, dando así un auge mayor al control; asunto que queda consolidado en la reforma constitucional de 1991.

Desde que se expidió la Constitución Política de Colombia en 1991, el tema del control interno ha tenido un permanente desarrollo normativo que ha ido dando respuesta a diferentes necesidades para su implementación y desarrollo; los dos artículos constitucionales que

constituyen el punto de partida para el desarrollo normativo en materia de control interno, 209 y 269, dotan a la Administración Pública de una forma fundamental en relación con los principios que rigen el ejercicio de la función administrativa y con el control interno como garante de la efectividad de estos principios en reemplazo de la permanente presencia de control fiscal en las organizaciones, en su calidad de instrumento de transparencia. (Navarro, 2015)

Dicha Constitución en sus artículos 209 y 269 establece que la administración pública deberá ejercer bajo los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, estableciendo para ello en todas las entidades estatales la obligatoriedad de aplicar y diseñar según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de control interno, así como el diseño y organización e sistemas de evaluación de gestión y resultados de la administración pública.

La misma constitución en su artículo 267 elimino el ejercicio de control previo por parte de las Contralorías, reemplazándolo por un control posterior y selectivo cuya finalidad es vigilar y evaluar la gestión fiscal del estado y de los particulares o entidades que manejen fondos o bienes de la nación. En 1993 se produce todo el desarrollo normativo general de estas disposiciones constitucionales. A través de la leyes 87, 42 y 80 mediante a los cuales se dota a los organismos y entidades del Estado de lineamientos claros sobre la implementación y desarrollo del Sistema de Control Interno, al mismo tiempo que se genera un mecanismo para evaluar la calidad, el nivel de confianza, la eficacia y la eficiencia del Sistema de Control Interno del Estado.

La ley 42 de 1993 da a las Contralorías la función de vigilar el Estado a través de la implementación de controles financieros, de legalidad, de gestión, de resultados y la Evaluación de los sistemas de control interno de cada Entidad, y la ley 87 establece las normas para el ejercicio de Control Interno en las entidades y organismos del Estado. (Sierra, 2011)

En 1994, con el decreto 1826 y la Directiva Presidencial 02, se concretan acciones por el Presidente de la Republica, como máxima autoridad administrativa, para posibilitar la implementación de los Sistemas de Control Interno en las entidades y organismos del orden nacional, mediante la creación de las Oficinas de Control Interno en la estructura de ministerios y departamentos Administrativos, adscritas al Despacho del respectivo Ministro o director de Departamento Administrativo y dando las bases de la organización de Comités de Coordinación de Control Interno, como instancia de retroalimentación al interior de cada entidad del Estado, así como mediante la fijación de directrices para el desarrollo de la función de control interno en todas las entidades de la Rama Ejecutiva del orden nacional. (Bermúdez, 2016)

Igualmente, en armonía con la nueva concepción del Control Interno como instrumento gerencial más que como mecanismo de inspección, vigilancia y sanción, en la normatividad de este año se ordena que las funciones disciplinarias que estén siendo ejercidas por las oficinas de Control Interno en los Ministerios y Departamento Administrativos, pasen a ser realizadas por las oficinas de Control Interno Disciplinario, con la cual se delimita definitivamente el alcance de una y otra función (asesoría y apoyo al control interno por las oficinas de control interno, y funciones de control disciplinario por dependencias diferentes a dicha oficina).

En 1995, como estrategia de la política Estatal de Lucha Contra la Corrupción, se articula el control social, ejercidos a través de las quejas y reclamos de los usuarios de la de Administración, con el control interno, al asignarle a las Oficinas de Control interno el deber de vigilar la adecuada atención a las solicitudes de los ciudadanos. (Londoño, 2010)

En 1996 mediante el decreto 280, se generan mecanismos articuladores del control en todas las entidades del Estado impulsores de la implementación de los sistemas de control interno en las mismas, mediante la creación del Consejo Asesor del Gobierno Nacional materia de Control Interno para las entidades del orden Nacional y Territorial, presidido por el Director del Departamento Administrativo de la Presidencia de la Republica y la formalización del Comité Interinstitucional de Control Interno, CICI, integrado por los jefes de oficina de control interno de la mayoría de organismos y entidades del orden nacional y representantes del orden territorial, como instancia para intercambiar y compartir experiencias en materia de control interno por parte de los mencionados jefes de oficina de Control Interno.

En 1997, en la Directiva Presidencial 01, se redefinen los elementos específicos del Sistema en armonía con los elementos generales completados en la Ley 87 de 1993, concretándolos en 1) esquema organizacional, 2) plataforma estratégica, 3) políticas, 4) planeación, 5) procesos y procedimientos, 6) indicadores, 7) sistema de información y comunicación, 8) manual de funciones, 9) administración del talento humano y de los recursos físicos y financieros y 10) evaluación del Sistema de Control Interno, fijando las directrices para el desarrollo de estos elementos, así como las etapas para la implementación del sistema. Igualmente, en este año, mediante el decreto 2070, se asigna la Presidencia del Consejo Asesor al

Director del Departamento Administrativo de la Función Pública y se adicionan los miembros del Consejo Asesor con el Contador General y el Jefe de la Oficina de Control Interno del mismo Departamento Administrativo.

En 1998, con la expedición de la Ley 489, Estatuto Básico de la Administración Pública, se crea el Sistema Nacional de Control interno como instancia de articulación del sistema en todo el Estado, bajo la dirección y coordinación del Presidente de la República como máxima autoridad administrativa. (Atehortua, 2005)

En 1999, con el decreto reglamentario 2145 se consolida el papel de las diferentes instancias en materia de control interno dentro del Sistema Nacional, se establece por primera vez la obligación para todas las entidades del Estado de presentar al Consejo asesor un informe anual sobre el avance del sistema de control interno institucional, se hace claridad sobre el papel de la Oficina de Control Interno en cada uno de los procesos fundamentales de la administración y se fortalece aún más el Consejo Asesor como organismo consultivo del Gobierno Nacional, adscrito al Departamento Administrativo de la función pública.

El artículo quinto del decreto 2145 de noviembre de 1999 establece las responsabilidades del Sistema de Control Interno, así: El Presidente de la República, será el responsable de mantener el control de la gestión global sobre las políticas públicas, plan de gobierno y adecuada coordinación administrativa.

El Ministro de Hacienda y Crédito Público, deberá preparar, ejecutar y controlar lo relacionado con las asignaciones presupuestales y el uso correcto de los recursos del Estado.⁸ Los Ministros, Directores de Departamento Administrativo y Jefes de Organismo adscritos y vinculados, serán responsables de establecer y utilizar adecuados instrumentos de gestión que garanticen los resultados bajo parámetros de calidad, eficiencia y eficacia, estableciendo como obligatorio el rendimiento el 16 de febrero de cada año, de un Informe al Consejo Asesor que deberá contener el resultado final de la evaluación del sistema, el cual deberá ser elaborado por la Oficina de Control Interno de cada Entidad. Este documento para hacer el informe sobre el sistema de Control Interno del Estado que cada año presentara el Presidente de la Republica al Congreso de la República.

El Comité de Coordinación del Sistema del Control Interno Institucional, responderá por la coordinación y asesoría en el diseño de estrategias y políticas que contribuyan al fortalecimiento el Sistema del Control Interno Institucional. El Servidor Público tiene la obligación de realizar todas sus tareas y cada una de sus acciones dentro de los conceptos del auto control y auto evaluación. En este mismo decreto se nombran como reguladores competentes para impartir normas, políticas y directrices del control al Presidente de la Republica, Departamento Administrativo de la Función Pública, Congreso de la Republica, Contaduría General de la Nación, contraloría General de la Republica y Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno. (Colombia, 2005)

Como facilitadores encargados de orientar, asesorar e impulsar la implantación y mejoramiento continuo del Sistema de Control Interno, fueron delegados el Departamento

Administrativo de la Función Pública, la Procuraduría General de la Nación, el Consejo asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno, el Comité Interinstitucional de Control Interno, el Comité de Control Interno Institucional y las Oficina o Unidades de Control Interno de cada Entidad. Como evaluadores del Sistema fueron delegados la Contraloría General de la República y las Contralorías Departamentales y Municipales, la Auditoría General de la República, la Procuraduría General de la Nación y las Oficinas o Unidades de Control Interno de cada entidad. Dentro del mismo decreto se definen las funciones de la Oficina de Control Interno, del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control y del Comité Interinstitucional de Control Interno.

En el artículo 20 se determina que los jefes de Control Interno serán nombrados por el Ministro o Director Administrativo respectivo, pero que al ser el control una responsabilidad presidencial, en cualquier momento el Presidente de la República podrá reasumir su facultad nominadora, en este mismo año, mediante la circular 01 de diciembre 22 de 1993, expedida por el Consejo asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades de Orden Nacional y Territorial, se dan las orientaciones generales para la estructuración del mencionado informe.

En el año 2000 se generan múltiples estrategias para fortalecer y apoyar el desarrollo de los sistemas de control interno de las entidades y organismos del Estado, como es la reestructuración del Departamento Administrativo de la Función Pública mediante el Decreto 1677, el cual se crea la Dirección de políticas de Control Interno Estatal y racionalización de trámites, como instancia técnica de asesoría y apoyo más personalizado en materia de control

interno, racionalización de trámites y moralización, a la cual se le asigna igualmente la calidad e Secretaria Técnica del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial. Igualmente, en este año 2000, mediante la Directiva 04 de octubre 2000, se adopta una política Presidencial para garantizar la Independencia y objetividad de los jefes de oficina de control interno o quien haga sus veces en las entidades de la Rama Ejecutiva del orden nacional, como es la decisión de reasumir la facultan nominadora de estos funcionarios por parte de la Presidencia de la República, de tal manera que no se vean afectados en su función por el temor de no ser retirados del servicio cuando los informes de evaluación del sistema de control interno de sus entidades no sean del agrado de sus nominadores aunque respondan a la realidad de la institución, política que fue formalizada en el artículo 8° del decreto 2539 del mismo año.

En el mencionado decreto igualmente se armoniza el papel regulador del Departamento Administrativo de la Función Pública con su nueva función de fijar las políticas generales en materia de Control Interno y recomendarlas a l Gobierno Nacional para su adopción, resultado de lo cual se ajustan sus funciones del Consejo Asesor del Gobierno Nacional. En este mismo año, mediante la Circular 01 de diciembre 6, se imparten nuevas directrices para la elaboración y presentación del Informe Ejecutivo Anual, resultado de la concertación de diferentes entidades que hacen parte del Sistema Nacional de Control Interno, en la búsqueda de unificar requerimientos que realizan tanto evaluadores como reguladores al as diferentes entidades sobre Sistema de Control Interno y de homogeneizar los parámetros de evaluación para facilitar la consolidación de los informes y determinar las limitaciones del sistema en todo el Estado y las accione a emprender para subsanarlas. El año 2001 se caracteriza, en materia de normatividad,

sobre control interno, por la expedición de normas con mayor contenido técnico que jurídico, que propician el desarrollo de estrategias institucionales para la implementación mas integral dl sistema de control interno. (Flórez, 2017)

Normas de calidad. Las normas de calidad recogen la necesidad de realizar calibraciones o verificaciones a los elementos utilizados en la producción que pudieran influir en la calidad del producto o servicio final.

La Organización Internacional para la Estandarización, ISO (International Standards Organization), fue creada en 1946 y la componen los institutos nacionales de estandarización (normalización) de países de todas las regiones del mundo.

La ISO desarrolla normas que permiten el desarrollo, la fabricación y el suministro de productos y servicios de forma eficiente, segura y limpia.

Las normas de calidad ISO han sido modificadas con los años con la intención de asegurar la calidad y optimizar los recursos de las empresas o estamentos certificados o acreditados.

Las normas ISO 9000 son el conjunto de normas y recomendaciones internacionales que sirven de base para el establecimiento de sistemas de gestión de calidad. Actualmente tienen sus versiones más avanzadas en el año 2008 y para adaptarse a las necesidades de utilización, están divididas en las siguientes:

La norma ISO 9001, permite demostrar y asegurar el sistema de calidad en proyectos, diseños, desarrollos, instalaciones, fabricación y mantenimiento, de productos o servicios.

La norma ISO 9002, es necesaria para demostrar la capacidad de producción e instalación de un producto o servicio.

La norma ISO 9003, permite demostrar la capacidad de control de un producto o servicio mediante la inspección y ensayo final. Las empresas o estamentos que establecen sistemas de calidad basados en las normas ISO 9000 pueden obtener una certificación de las entidades habilitadas para tal fin, que a su vez, han sido acreditadas por entidades de nivel superior, como la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC).

La norma ISO 17025 define el conjunto de requisitos que debe cumplir un laboratorio de análisis o de calibración para demostrar su competencia y su capacidad de producir resultados técnicamente válidos.

En España los laboratorios de calibración, ensayos o certificación que implantan la norma ISO 17025 son acreditados por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC), que es miembro de la European Cooperation for Accreditation (EA), y tiene reconocimiento internacional.

Actualmente, Telecom Unitronics está certificada según las normas ISO 9001, ISO 14001 (Gestión medioambiental), e ISO 17025 para su laboratorio de calibración en las áreas de óptica y electricidad.

Calibración

La calibración de un instrumento de medida, permite conocer el “nivel de error” del aparato.

La definición de calibración según el VIM (Vocabulario Internacional de Metrología) es:

Conjunto de operaciones que establecen, bajo condiciones especificadas, la relación entre los valores de magnitudes indicados por un instrumento o sistema de medición, o valores representados por una medida materializada o un material de referencia y los correspondientes valores aportados por patrones (VIM:93).

Por lo tanto la calibración solamente se puede realizar a instrumentos de medida de cualquier magnitud (tensión, corriente, resistencia, tiempo, frecuencia, potencia óptica etc.) y que exprese la medida en las unidades básicas del Sistema Internacional (SI) o materiales de referencia.

Cada valor de medida consignado en un punto de calibración conlleva asociado un valor de incertidumbre que según el VIM es:

Un parámetro, asociado al resultado de una medida, que caracteriza el intervalo de valores que pueden ser razonablemente atribuidos al mensurando.

La incertidumbre indica el rango de valores dentro del cual es muy probable que se encuentre el valor verdadero de aquello que se está midiendo, en función de las diferentes contribuciones que confluyen en la obtención de la medida.

Las calibraciones tienen una determinada trazabilidad que el VIM define como:

La propiedad del resultado de una medida o del valor de un estándar donde éste pueda estar relacionado con referencias especificadas, usualmente estándares nacionales o internacionales, a través de una cadena continua de comparaciones todas con incertidumbres especificadas.

El Comité de Seguridad Alimentaria de AECOC (Asociación Española de Codificación Comercial) la define como:

Se entiende como trazabilidad aquellos procedimientos preestablecidos y autosuficientes que permiten conocer el histórico, la ubicación y la trayectoria de un producto o lote de productos a lo largo de la cadena de suministros en un momento dado, a través de unas herramientas determinadas. (ISO9000, 2008)

En otras palabras la trazabilidad viene dada por el laboratorio u organización externa que realiza la calibración de los patrones de referencia utilizados en el proceso de calibración de un determinado instrumento.

Los resultados de las calibraciones se consignan en los certificados de calibración cuyo contenido mínimo debe ser el siguiente:

Identificación del equipo calibrado.

Identificación de los patrones utilizados y la garantía de su trazabilidad.

Referencia al procedimiento o instrucción de calibración utilizado.

Condiciones ambientales durante la calibración.

Resultados de la calibración.

Incertidumbre asociada a la medida.

Fecha de calibración.

Firma (o equivalente) del responsable de la calibración.

Verificación. La verificación consiste en comparar las medidas proporcionadas por el instrumento con las de un equipo calibrado y de calidad metrológica igual o superior al equipo a verificar, con el fin de confirmar que el equipo mide con un error menor al especificado por el fabricante o menor del requerido para la realización de un determinado trabajo.

Las verificaciones se pueden aplicar a instrumentos de medida susceptibles de ser calibrados que no requieran una gran precisión por utilizarse para comprobar que los productos se encuentran entre unos niveles determinados de calidad o exactitud o que cumplen sobradamente con determinadas especificaciones.

No pueden ser calibrados: los instrumentos que no realizan medidas de magnitudes (analizadores de comunicaciones, analizadores de tramas, etc.), los equipos que no miden, sino estiman magnitudes y las herramientas o útiles, por lo tanto, solamente pueden ser verificados, ya que no son instrumentos de medida que indiquen resultados de magnitudes en unidades básicas del Sistema Internacional (SI).

Una verificación se acompaña de un certificado que recoge la identificación inequívoca del instrumento, la fecha y la indicación de: válido, correcto o apto, para las funciones a realizar sin necesidad de especificar los resultados de las medidas realizadas.

Control de la instrumentación. El objetivo del control de los instrumentos de medida debe hacer compatible el nivel de error de los mismos con el nivel de error que requiere la producción.

La norma ISO 9001 es la adecuada para cualquier compañía que trabaje en el sector de telecomunicaciones o cualquier otro sector industrial que realice proyectos, diseños, desarrollos, instalaciones, fabricación y mantenimiento, de productos o servicios, lo que conlleva un control de las operaciones de calibración o verificación de los instrumentos de inspección. El capítulo 7.6 de la norma contiene los requisitos que se deben cumplir en el control de los equipos que utilizamos para realizar mediciones para lo cual indica que:

La organización debe determinar el seguimiento, la medición a realizar, y los dispositivos de medición y seguimiento necesarios para proporcionar evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados.

Para conseguir esto en un Sistema de calidad, primero, se debe determinar qué mediciones o verificaciones se han de realizar a cada producto. Con ello se determinan los equipos necesarios para dichas tareas, los periodos entre calibraciones o verificaciones y los ajustes a realizar como consecuencia de los resultados obtenidos en las mismas.

Las organizaciones pueden verificar o calibrar por sí mismas los instrumentos de medida (calibración interna), o subcontratar el servicio a empresas especializadas (calibración externa).

Si se opta por la calibración interna, la organización debe contar con los medios humanos e infraestructuras necesarios para su correcta realización y al menos, calibrar externamente los instrumentos que se utilicen como patrones o referencias.

2.2 Marco Contextual

Ocaña es un municipio colombiano ubicado en la zona noroccidental del departamento de Norte de Santander. Está conectada por carreteras nacionales con Bucaramanga, Cúcuta y Santa Marta. La provincia de Ocaña posee el Área Natural Única Los Estoraques ubicado a 1 kilómetro de La Playa de Belén "Bien de Interés Cultural" y "Monumento Nacional" y a 27 kilómetros de la ciudad de Ocaña. Poblacionalmente se constituye como la segunda población del departamento después de Cúcuta con más de 100.000 habitantes incluida el área rural.

Su extensión territorial es de 460 km², que representa el 2,2% del departamento. Su altura máxima es de 1 202 msnm y la mínima de 761 m. El municipio de Ocaña se divide en 18 corregimientos. Cerro de las Flores, Quebrada de la Esperanza, Las Chircas, Llano de los Trigos, Aguas Claras, La Floresta, Portachuelo, Otaré, Pueblo Nuevo, La Ermita, Agua de la Virgen, Buenavista, Mariquita, Las Lizcas, Espíritu Santo, El Palmar y Venadillo

La ciudad de Ocaña fue fundada el 14 de diciembre de 1570, por el capitán Francisco Fernández de Contreras, como parte del tercer proyecto poblador del oriente, patrocinado por la Audiencia y el Cabildo de Pamplona. La fundación tuvo por objeto la búsqueda de una vía que comunicara el núcleo urbano de Pamplona con el mar Caribe y el interior del Nuevo Reino.

Clima. La temperatura promedio de Ocaña es de 22 °C. Piso térmico templado, con una temperatura no menor a los 8 °C y no mayores a los 25 °C. Precipitaciones entre los 1.000 y 2.000 mm anuales, las lluvias durante el primer semestre son escasas. Los meses de lluvia son, agosto, septiembre, octubre y noviembre, éste último es aprovechado para los cultivos semestrales.



Figura 1. Mapa de Ocaña Norte de Santander

Fuente. Imágenes de google

2.3 Marco conceptual

Control Interno. Conjunto de planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptado por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos, generándole capacidad de respuesta ante los diferentes públicos o grupos de interés que debe atender. Es un proceso diseñado con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de los objetivos incluidos en las categorías de: Eficacia o eficiencia de las operaciones y Confiabilidad de la información financiera. (Sierra, 2011)

Sistema de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. Una petición, queja, reclamo o sugerencia, es un servicio que se ofrece a toda la ciudadanía en general con el fin de abrir un espacio para recepcionar las diferentes inquietudes que se presenten en torno a las actividades, programas o proyectos en general que se encuentre desarrollando la administración municipal. Lo anterior permite que el ciudadano pueda tener contacto directo con los funcionarios de dicha entidad y recibir respuesta de manera más eficiente a sus inquietudes.

Alcance Sistema. El Alcance del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos Y Sugerencias se establece como la recepción, distribución, control eficiente y eficaz y una adecuada atención y solución integral de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias realizadas por los grupos de interés que satisfaga las necesidades y retroalimente el sistema de mejoramiento interno de las instituciones. El sistema estará soportado sobre cuatro ejes fundamentales:

Petición: Es la solicitud respetuosa de información o de actuación relacionada con la prestación del servicio, que el Cliente tiene derecho a presentar a la Gobernación de La Guajira.

Queja: Medio por el cual el cliente coloca en manifiesto su inconformidad con la forma o condiciones en que se ha prestado un servicio.

Reclamo: Medio por el cual el cliente coloca en manifiesto su inconformidad con el servicio prestado.

Imparcialidad. Es la falta de designio anticipado o de prevención a favor o en contra de personas, a fin de proceder con rectitud, dictaminar y resolver los asuntos de manera justa. Se concreta cuando el Servidor Público actúa con plena objetividad e independencia en defensa de lo público, en los asuntos bajo su responsabilidad a fin de garantizar que ningún ciudadano o grupo de interés se afecte en sus intereses, producto de la actuación de la entidad pública.

Eficiencia. Es velar porque, en igualdad de condiciones de calidad y oportunidad, la entidad pública obtenga la máxima productividad de los recursos que le han sido asignados y confiados para el logro de sus propósitos. Su cumplimiento garantiza la combinación y uso de los recursos en procura de la generación de valor y la utilidad de los bienes y servicios entregados a la comunidad.

Eficacia. Grado de consecución e impacto de los resultados de una entidad pública en relación con las metas y los objetivos previstos. Se mide en todas las actividades y las tareas y en

especial al concluir un proceso, un proyecto o un programa. Permite determinar si los resultados obtenidos tienen relación con los objetivos y con la satisfacción de las necesidades de la comunidad.

Economía. Se refiere a la austeridad y la medida en los gastos e inversiones necesarios para la obtención de los insumos en las condiciones de calidad, cantidad y oportunidad requeridas para la satisfacción de las necesidades de la comunidad. Su operatividad esta en la medición racional de los costos y en la vigilancia de la asignación de los recursos para garantizar su ejecución en función de los objetivos, metas y propósitos de la Entidad.

Celeridad. Hace referencia a la prontitud, la rapidez y la velocidad en el actuar público. Significa dinamizar la actuación de la entidad con los propósitos de agilizar el proceso de toma de decisiones y garantizar resultados óptimos y oportunos. En aplicación de este principio, los servidores públicos se comprometen a dar respuesta oportuna a las necesidades sociales pertinentes a su ámbito de competencia. (Flórez, 2017)

Publicidad. Es el derecho de la sociedad y de los servidores de una entidad pública al acceso pleno, oportuno, veraz y preciso a las actuaciones, resultados e información de las autoridades estatales. Es responsabilidad de los gobernantes y gerentes públicos dar a conocer los resultados de su gestión y permitir la fiscalización por parte de los ciudadanos, dentro de las disposiciones legales vigentes.

2.4 Marco teórico

Teoría general sobre control interno. El Control Interno se define como el conjunto de principios, fundamentos, reglas, acciones, mecanismos, instrumentos y procedimientos que ordenados, relacionados entre sí y con las personas que conforman la organización pública, constituyen un medio para lograr el cumplimiento de su función administrativa, sus objetivos y la finalidad que persigue, generando capacidad de respuesta ante los diferentes grupos de interés que debe atender. Por lo tanto, el Control Interno no es un evento aislado sino una serie de acciones constantes en el funcionamiento y operación de una entidad pública que debe reconocerse como un componente integral de cada sistema o parte inherente a la estructura administrativa y operacional existente en la organización pública, asistiendo a la dirección, en cuanto al manejo de la entidad y al alcance de sus metas se refiere.” El sistema de control interno comprende, así, el plan de la organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de una empresa con el fin de salvaguardar sus activos y verificar la confiabilidad de los datos contables. Debe convertirse en un proceso continuo ejecutado por la junta directiva o consejo de administración, funcionarios y resto de personal y su aplicación proporciona una seguridad razonable en la consecución de los siguientes objetivos: a. efectividad y eficiencia de las operaciones b. confiabilidad y oportunidad de la información, y c. cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico aplicable.

Teoría de control. Es un sistema de contabilidad de carácter informativo basado en información específica el cual tiene por objeto suministrar a la administración la información requerida en cada una de las áreas a fin de tomar las mejores decisiones¹⁴. La esencia de la Teoría del Control está inspirada en el “Feedback (retroalimentación). En la actualidad la noción

de Feedback es común en todas las áreas del conocimiento y este hace que el principio de causa-efecto-causa. Otra de las nociones que subyace en todo lo que hoy puede considerarse parte del ámbito de la Teoría del Control es la del “optimización”, técnica que tiene por objeto aumentar o mejorar el valor de una variable, sin importar la naturaleza de esta. En el desarrollo de las aplicaciones de las técnicas de optimización han jugado un papel preponderante la tecnología informática y de la computación, dada la complejidad de los sistemas actuales en los que la Teoría del Control debe intervenir, refiere López

Teoría de sistemas. Con esta teoría surge la preocupación fundamental por la construcción de modelos abiertos más o menos definidos y que interactúan dinámicamente con el ambiente y cuyos subsistemas denotan una compleja interacción igualmente interna y externa. Los subsistemas que forman una organización son interconectados e interrelacionados, mientras que el supra sistema ambiental interactúa con los subsistemas y con la organización como un sistema. Los sistemas vivos -sean individuos u organizaciones- son analizados como “sistemas abiertos”, esto es, abiertos al intercambio de materia, energía, información, con un ambiente que los rodea. A pesar de esto, el énfasis se coloca en las características organizacionales y en sus ajustes continuos a las demandas organizacionales, pero demasiado abstracta para resolver problemas específicos de la organización y de su administración. La tarea de analizar interacciones con ambientes complejos y mutables ha llevado a una tendencia de aislar conceptualmente a las organizaciones y a considerar los sistemas sociales como entidades aisladas y por qué no, autónomas, refiere Gross. (Londoño, 2010)

La teoría de sistemas (TS) es una rama específica de la teoría general de sistemas (TGS), la cual surgió con los trabajos del alemán Ludwig von Bertalanffy, publicados entre 1950 y

1968. La TGS no busca solucionar problemas o intentar soluciones prácticas, pero sí producir teorías y formulaciones conceptuales que pueden crear condiciones de aplicación en la realidad empírica. La TGS se basa en la integración de las diversas ciencias, las cuales se orientan hacia una teoría de sistemas, que se constituye en la manera más amplia de estudiar los campos no físicos del conocimiento científico, especialmente en ciencias sociales; esta teoría permite desarrollar principios unificadores, con los cuales se hace posible alcanzar el objetivo de la unidad de la ciencia.

Evolución del Control Interno. La importancia del Sistema de Control Interno se manifestó inicialmente en el sector privado, donde se reconoció como fundamental e indispensable, en virtud del crecimiento de las organizaciones, el volumen de las operaciones, los niveles de riesgo, la complejidad de los sistemas de información y el aumento en los niveles de riesgos reales y potenciales.

En los últimos cuarenta años el concepto de control ha evolucionado considerablemente, en especial cuando se hace referencia al contexto empresarial. Alternamente, tanto el sector privado como el sector público se han preocupado por investigar, debatir y finalmente convenir un significado homogéneo del concepto de control y más concretamente del control interno. Los controles fueron definidos hace algún tiempo durante la evolución del proceso para el manejo organizacional, como mecanismos o prácticas usados para prevenir o detectar actividades no autorizadas.

El propósito de los controles fue después ampliado para incluir el concepto de que las cosas sean hechas. El uso actual del término se orienta hacia cualquier esfuerzo para mejorar la

probabilidad de que se cumplan los objetivos. En algunos países, la comunidad de los negocios y los contadores públicos a través de sus agremiaciones profesionales como el Instituto Americano de Contadores Públicos y el Instituto de Auditores Internos principalmente en los Estados Unidos y en Gran Bretaña, han promulgado Normas de Auditoría y Declaraciones sobre las Normas en las cuales se conviene un significado para el control interno y se identifica tanto a los responsables por diseñarlo, implantarlo y ejercerlo como a los responsables por evaluarlo de manera independiente. A fines del año 1992, en los Estados Unidos, The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) después de tres años de investigaciones, discusiones y esfuerzos concertados, publicó un informe preparado por la firma Coopers & Lybrand que define el Control Interno y los criterios para determinar la efectividad de un Sistema de Control Interno. Dicho informe refleja los puntos de vista de muchos participantes, incluyendo miembros de cinco (5) organizaciones patrocinadoras: El Instituto Americano de Contadores Públicos (AICPA), el Instituto de Auditores Internos (IIA), el Instituto Ejecutivo de Finanzas, la Asociación Americana de Contadores y el Instituto de Contabilidad Gerencial, además de presidentes, miembros de juntas directivas, directores de Auditoría Interna y otros miembros de la comunidad de negocios. En el caso del sector público se han logrado avances considerables, ya que en la mayoría de los países de Latinoamérica, se ha sustituido el control previo o concurrente como Unidad Operacional separada en la Organización. (Sierra, 2011)

Objetivos del Control Interno. El diseño, la implantación, la revisión permanente y el fortalecimiento del Sistema de Control Interno deben estar orientados fundamentalmente hacia el logro de los siguientes objetivos: - Proteger los recursos de la organización, buscando su

adecuada administración ante posibles riesgos que los afecten; - Garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las operaciones promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la misión institucional; - Velar porque todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos de la entidad; - Garantizar la correcta evaluación y seguimiento de la gestión organizacional; - Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros. - Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la organización y que puedan afectar el logro de sus objetivos; - Garantizar que el Sistema de Control Interno disponga de sus propios mecanismos de verificación y evaluación; - Velar porque la entidad disponga de procesos de planeación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional, de acuerdo con su naturaleza y características. (Atehortua, 2005)

2.5 Marco legal

Normatividad Vigente. Constitución Política de Colombia de 1991. La carta política de 1991 establece en su Artículo 209: “La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la Ley” .26 Artículo 269: “En las entidades públicas, las autoridades correspondientes obligadas a Diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de control interno, de conformidad con lo que disponga la Ley” (Colombia, 2005)

Leyes. Ley 87 1993. Establece las normas para el ejercicio de Control Interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.

Ley 42 de 1993. Determina la competencia de la Contraloría General de la Republica para evaluar el Control Interno en las entidades del Estado.

Ley 298 de 1996. Desarrolla el artículo 354 de la Constitución política y crea la Contaduría General de la Nación.

Ley 716 de 2001. Expide normas de saneamiento de la Información Contable en el Sector Público y se dictan disposiciones en materia Tributaria y otras disposiciones 26 Constitución política de Colombia de 1991, Artículos 209, 268, 269 y 354.

Decreto 2539 de 2000. Por el cual se modifica parcialmente el Decreto 2145 de 1999, en algunos de los aspectos de los responsables del SCI. Ámbito de aplicación. Reguladores: El Presidente de la República, el DAFP, el Congreso de la República, la CGN y la CGR. Operatividad del SNCI.

Decreto 1677 de 2000. “Por la cual se reestructura el Departamento Administrativo de la Función Pública”, asignando a la Dirección de Políticas de Control Interno Estatal y Racionalización de Trámites la función de “asesorar a las entidades públicas en el diseño e implantación de metodologías para la formulación de Indicadores de Gestión”.

Decreto 1537 del 26 de julio de 2001. Menciona los elementos técnicos y administrativos que fortalecen el Sistema de Control Interno en las Entidades y organismos del estado para el desarrollo racional de su gestión. (Taylor, 2005)

Resolución 196 de 2001 – Contaduría General de la Nación (CGN). Por la cual se dictan disposiciones relacionados con el Control Interno Contable (CIC) así: Define: CIC, Riesgo de índole contable y financiero, Valoración de riesgos contables y financieros y Auditoría Interna.

Resolución 5289 de 2001 – Contraloría General de la República (CGR). Por la cual se reglamenta la Rendición de Cuenta, su Revisión y se unifica la información que se presenta a la CGR, entre ellos Informe de Evaluación del Control Interno

Normas de Calidad ISO 9001- Verificación garantiza sus datos e información reportados sobre cambio climático, confirmando que ha alcanzado los resultados requeridos frente a una serie de criterios acordados en apoyo de un sistema de gestión eficaz. Una vez alcanzada la evaluación favorable y aprobación técnica, le otorgamos una declaración de verificación para satisfacer a sus clientes, organismos reguladores y otras partes interesadas.

Capítulo 3. Diseño Metodológico

3.1 Tipo de investigación

De acuerdo con los objetivos del proyecto, se empleó la investigación con diseño documental con un enfoque cualitativo descriptivo. Esto debido a que el objetivo de éste, es el de identificar algunas características de una situación, en este caso de los procedimientos contables y administrativos, normas que lo regulan como las ISO 9001 de 2008 verificación y tareas que realizan los empleados relacionados en la oficina de control interno de la empresa prestadora de servicios de Ocaña ESPO S.A. Comparándolo con el modelo MODELO AUTOEVALUACION DE CONTROLES (AEC) y proyectando los procesos a la versión de la ISO 9001 de 2015

3.2 Población

La población objeto de estudio estuvo conformada por los empleados de la parte administrativa de la oficina de control interno de la empresa prestadora de servicios de Ocaña ESPO S.A. del municipio de Ocaña, Norte de Santander.

3.3 Muestra

En su totalidad de los empleados de la parte administrativa-oficina de control interno donde se realizaran unas entrevistas a las personas que tienen conocimiento de la información manejada en la oficina de control interno, también en complemento los procesos que se llevan en la oficina.

3.4 Recolección de información

Información Primaria. Consiste en información original para el propósito específico que se trata, la cual se recopilará mediante unas entrevistas de las personas que tienen conocimiento de la información manejada en la oficina de control interno y la observación directa en los procesos de la oficina de control interno de la empresa prestadora de servicios de Ocaña ESPO S.A y sus normas de regulación de la ISO 9000 verificación.

Información Secundaria. Consiste en información recopilada con otro propósito, como proyectos de la universidad tales como tesis de grado, documentación propia de la empresa prestadora de servicios de Ocaña ESPO S.A. y normatividad vigente para entidades del estado.

3.5 Análisis de información

Inicialmente se buscara información sobre el tema sobre el mejoramiento continuo de los procesos de la oficina de control interno

Luego se realizara un diagnóstico en los procesos de la oficina de control interno con el objeto de identificar las debilidades y fortalezas de la empresa prestadora de servicio de Ocaña ESPO S.A. esto se estructura con la información solicitada a la oficina de control interno de la empresa y observar los procesos.

Posteriormente se evaluara las causas y efectos dentro de los procesos de la oficina de control interno en la empresa prestadora de servicios de Ocaña ESPO S.A.

Para después poder diseñar unas estrategias para el mejoramiento de los procesos administrativos en la oficina de control interno según los resultados obtenidos de la recolección de información.

Luego se laborara un documento con la información previamente seleccionada y de manera ordenada a fin de mostrar información que sea de utilidad para nuevos investigadores.

La recolección de la información es necesaria para estructurar el proyecto, se basará en la observación directa es necesaria para las respectivas fases de la revisión documental, pues es requerida para la elaboración del documento y de otros ítems relacionados con el tema en desarrollo.

A esta información tendrán sus respectivos análisis para su respectiva evaluación y diagnóstico de los procesos de control interno, además los datos recolectados se le tendrán en cuenta la aplicación de las normas de calidad las ISO 9000 Items Verificación para determinar si están bajo esta norma o no y conocer si son los debidos procesos que se deben tener en cuenta a la hora de ejecutar cualquiera actividad laboral.

Capítulo 4. Presentación de resultados

4.1 Se realizó un diagnóstico en los procesos de la oficina de control interno con el objeto de identificar las debilidades y fortalezas de la empresa prestadora de servicio de Ocaña ESPO S.A.

Diagnostico general. Por medio de entrevistas a funcionarios de la empresa, observación directa en los procesos de la oficina de control interno, analizando pasantías, documentación propia de la empresa y normatividad vigente para entidades públicas se pudo concluir lo siguiente:

Planes y Programas. Toda organización debe tener claridad en su misión, visión, objetivos, metas y programas; de lo contrario, no tendrá un enfoque de los fines del Estado. La Planeación es el elemento estructural dentro del Sistema de Control Interno y es la función administrativa más importante. Se concibe como una herramienta gerencial y estratégica que orienta las acciones de la entidad para el logro de sus objetivos. Los planes de la entidad deben documentarse de manera participativa y ponerse en conocimiento de todos para facilitar su ejecución y control.

La empresa cuenta con el manual de procedimientos y el modelo estándar de control interno, de lo cual se puede observar que está plasmado sólo en documentos, la empresa no usa adecuadamente el manual de procesos y el modelo de estándar de control interno, de lo cual se puede observar en cada una de las áreas, metas y valores lo siguiente:

Misión. Definición: En ESPO S.A. trabajamos con un alto sentido de responsabilidad social, eficiencia y eficacia en la prestación de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, buscando satisfacer las necesidades de agua potable y saneamiento básico con calidad y continuidad; contribuyendo a mejorar el nivel de vida de la comunidad.

Diagnóstico: La misión de ESPO S.A no se está cumpliendo. No generan una buena satisfacción al cliente, existen muchas zonas sin cobertura de agua potable, también cabe mencionar que el tratamiento del agua es muy antiguo, generando una mala calidad del servicio.

Visión. Definición: En el año 2030, la ESPO S.A. Sera una empresa líder en Ocaña y en la provincia en la prestación de los servicios públicos domiciliarios de agua potable, saneamiento básico y complementarios, operando bajos criterios de Sostenibilidad, Competitividad y respeto por el Medio Ambiente.

Diagnóstico. La visión de ESPO S.A está lejos de cumplirse. En la actualidad están surgiendo nuevas empresas de tratamientos de agua en la ciudad como Adamiuain que están ampliando la cobertura del servicio del agua en diferentes zonas de la ciudad, tampoco se ve un respeto y cuidado del medio ambiente, siendo fácil observar el deterioro del caudal del río y la deforestación a sus alrededores.

Objetivos de la Empresa. Definición: Como la empresa se encuentra en constante cambio administrativo, no cuenta actualmente con unos objetivos claros, de la entrevista realizada al señor Orlando Chaparro se citó textualmente lo que la empresa está implementando y siguiendo:

Antes que los objetivos se maneja puntos estratégicos para cumplir los objetivos normales de las empresas de servicios públicos.

Prestar servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, con eficiencia y calidad.

Promover una cultura de mejoramiento continuo en todos los niveles de la organización.

Administrar adecuadamente los recursos de la organización.

Garantizar atención eficiente a nuestros usuarios.

Diagnóstico: De los anteriores puntos estratégicos de lineamiento señalados por la empresa se denota que no cumplen con ninguno de ellos, generando problemas de funcionamiento interno y en la prestación del servicio.

Quienes somos. Es una Sociedad Anónima que utiliza el acrónimo de ESPO S.A. y por la obligación contenida en el artículo 19.1 de la Ley 142 de 1994, lleva seguido de su Razón Social o Nombre la Sigla "E.S.P.", que significa Empresa de Servicios Públicos

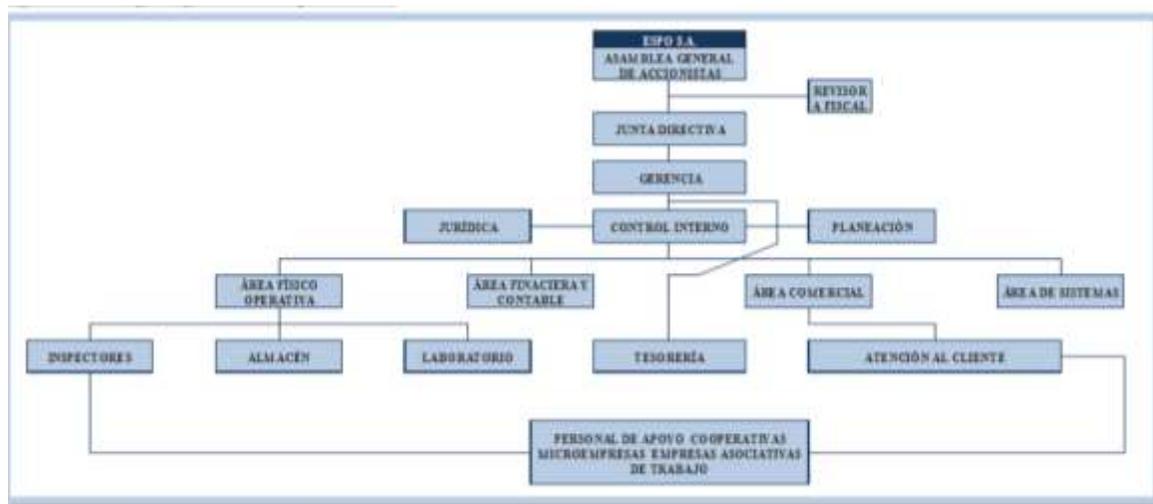


Figura 2. Organigrama Empresarial

Fuente: Manual de Procesos Gerenciales ESPO S.A.

Asamblea de accionistas. La constituye el numero plural de accionistas inscritos en el libro de “registro de accionistas” o de sus representantes o mandatarios. Convocados y reunidos en las condiciones que señalan los estatutos.

Diagnóstico: Los accionistas en su mayoría son privados y son ellos quienes rigen el curso de la empresa.

Junta directiva. La junta directiva está formada por cinco (5) miembros principales quienes tendrán cada uno un suplente personal. La representación de las acciones de propiedad del municipio las ejercerá el alcalde municipal o su delegado, quien además será el presidente de la junta directiva y la elección de sus cuatro (4) miembros se hará en forma que exista representaron directamente proporcional de la propiedad de accionaria en su composición.

Diagnóstico: Se percibe la influencia política en la constitución de la junta directiva y las decisiones tomadas por la empresa, generando conflictos de intereses.

Gerencia. Es el representante legal y como tal debe encargarse de la materializar las acciones de necesarias para el cumplimiento del objeto social de la empresa. De igual forma debe ejecutar las direcciones que la junta directiva trace en relación con las políticas y metas empresariales, lo mismo que dirigir, coordinar, vigilar y controlar el personal de la empresa y la ejecución de las funciones o programas de esta.

Diagnóstico: Durante el desarrollo del proyecto se observó que se cambió de gerente dos veces en un lapso menor a 4 meses, generando inestabilidad organizacional, cabe mencionar que el gerente es nombrado por el alcalde de turno del municipio.

Revisor fiscal. Deberá ser contador público, designado por la asamblea general de accionistas, para un periodo de un (1) año y su función principal es la de cerciorarse de que las operaciones se celebren o cumplan por cuenta de la empresa y se ajusten a las prescripciones de los estatutos, a las decisiones de la asamblea general y de la junta directiva.

Diagnóstico: Se cumple con las funciones establecidas.

Control interno. Implementa y evalúa el sistema de control interno de la empresa como parte integral para el cumplimiento de los fines sociales creando los instrumentos precisos para medir la efectividad de la empresa y sus funcionarios.

Diagnóstico: La empresa cuenta con la oficina de control interno, pero no se observa un correcto funcionamiento del mismo, no cuenta con un buen sistema de retroalimentación para poder controlar los diferentes procesos que se llevan en la organización, mencionando también que existen muchas áreas de la empresa que no conocen el manual de procesos, dentro de las herramientas que se usan en la oficina de control interno, cabe mencionar que realizan reuniones semestrales para inspeccionar y verificar el cumplimiento del manual de procesos.

Planeación. Recolecta y prepara toda la información necesaria para la elaboración y puesta en función de los planes y políticas gerenciales y empresariales que sirvan de sustento al cumplimiento del objetivo social.

Diagnóstico: En el análisis del departamento de planeación se observa que la empresa ESPO S.A trabaja sobre la marcha, dificultando a mediano y largo plazo el cumplimiento de los objetivo y metas planteadas por la organización, también se observa que no tiene una buena gestión de comunicación con los demás departamentos.

Dirección jurídica. Presta la asesoría legal y jurídica que la empresa y sus empleados requieran previo poder otorgado por la gerencia.

Diagnóstico: Cumple correctamente sus funciones, no se encontraron irregularidades en su área.

Área físico-operativa. Planea, organiza, coordina y controla las labores de mantenimiento de la infraestructura física de acueducto, alcantarillado y aseo y las tareas realizadas por los encargados para tal fin.

Diagnóstico: No cuenta con una planeación estructurada, todo se realiza sobre la marcha generando que la empresa no sea eficaz a la hora de prestar el servicio, no hay un control sobre la organización permitiendo que se pierdan materiales.

Área financiera y contable. Se encarga de mejorar el sistema financiero de la empresa y realiza las proyecciones económicas y financieras que ella requiere.

Diagnóstico: El área financiera no cuenta con un software contable que facilite el correcto sistema financiero de la empresa, lo cual genera ineficiencia al acceso, verificación y control del área financiera.

Área comercial. Establece las políticas y las actividades comerciales indispensables para brindar un servicio oportuno, confiable y eficiente a los usuarios del servicio, de manera que se asegure a la empresa la recuperación de ingresos necesarios para su expansión y crecimiento.

Diagnóstico: La empresa cuenta con una buena publicidad y reconocimiento local, utilizan recursos mediáticos como televisión, radio, impresión de volantes anexos a cada recibo de pago generado por la empresa. Los trabajadores junto con sus medios de transporte portan su distintivo logo y traje de color azul, que caracterizan a la empresa.

Área de sistemas. El responsable de la operación, mantenimiento y actualización de todo lo pertinente a los sistemas de computación de la empresa, así como prestar la asesoría técnica que se requiera.

Diagnóstico: La empresa no cuenta con un software empresarial que facilite la fácil comunicación entre las diferentes áreas, tampoco cuenta con tecnología moderna que facilite el trabajo de sus funcionarios.

Almacén. Debe establecer un sistema ordenado y seguro de almacenamiento y entrega de todos los elementos y materiales que pertenezcan a la empresa o se vayan a adquirir.

Diagnóstico: La empresa no tiene un sistema ordenado que facilite el correcto almacenamiento y entrega de los materiales, cabe mencionar que la empresa no registra la entrada de los materiales adquiridos, pero sí registra la salida de los mismos, generando que no sea posible planear la compra de materiales y todo se genere sobre la marcha, lo cual también se refleja en la prestación del servicio puesto que no se puede saber con exactitud si se cuentan con los materiales o no, generando retrasos a la hora de reparar daños en tuberías. Esto también facilita la pérdida de recursos y materiales.

Atención al cliente. Se encarga de la atención al público en general lo mismo que la recepción y trámite de la quejas, reclamos y peticiones que lo usuarios presenten.

Diagnóstico: No cuenta con procesos orientados a la medición de satisfacción al cliente lo cual no permite la retroalimentación cliente-servicio, existe un buzón de sugerencias el cual es ignorado por la organización, generando molestias en la comunidad pues no está siendo atendida.

Inspectores. Revisan, inspecciona, evalúan y entregan todos los trabajos hechos por los contratistas de la parte operativa, lo mismo que lo relacionado con las plantas de tratamiento y el sistema de aseo al área físico operativo.

Diagnóstico: El encargado del área físico-operativa es el mismo inspector, que es el encargado de controlar y evaluar el funcionamiento del almacén y los trabajadores, como no es un cargo bien definido es fácil la intromisión de otros departamentos generando confusión a la hora de hacer de hacer seguimiento y control.

Tesorería. Ejecuta las acciones tendientes a materializar la seguridad de los recaudos de dinero y de la protección de los títulos valores, así como realizar los pagos que se requieran.

Diagnóstico: Al igual que el área financiera no cuenta con un software que facilite los registros contables de la empresa.

Secretaría. Revisa, recibe, clasifica, distribuye y controla documentos, datos y elementos correspondientes de la empresa, así como la recepción y atención de público, de llamadas telefónicas.

Diagnóstico: No cuentan con un software que facilite la comunicación con las otras áreas, dificultando la interacción, lo cual genera retraso en la emisión de documentos y la entrega de estos.

Conductor, mensajero y operador de válvulas. Conduce los vehículos de propiedad, de la empresa, transporta a los funcionarios de la empresa cuando así lo requieren, transporta los materiales adquiridos y entrega la correspondencia.

Diagnóstico: Cumplen su función adecuadamente, siguiendo lo estipulado por la empresa.

Normas del control interno. Como un marco general, se presentan las normas aplicables en materia del Sistema de Control Interno, en el sentido que ellas rigen para las entidades estatales y de manera particular, para aquellas que cumplen funciones públicas, en la medida que determine el alcance de cada una de ellas; esto último, es el caso específico para la Sociedad Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P.

Constitución Política Artículo 209: Se refiere a la función administrativa y el servicio de ésta hacia los intereses generales. Establece que la administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley. Este artículo fue reglamentado por la Ley 87 de 1993 y el Decreto 1599 de 2005. Artículo 268: Tiene que ver con las atribuciones de los órganos de Control Fiscal a quienes corresponde conceptuar sobre la calidad y eficiencia del Control Fiscal Interno de las entidades y organismos del Estado y de aquellas, que manejan sus recursos en cualquier porcentaje. Este artículo se reglamentó en la Ley 42 de 1993. Artículo 269: Corresponde a las obligaciones que tienen las entidades de diseñar y aplicar métodos y procedimientos de control interno, de acuerdo con las características propias de cada Entidad Pública. Este principio rige para las Empresas de Servicios Públicos domiciliarios, de manera especial. Artículo 354: Se refiere a la competencia del Contador General para establecer las normas de Control Interno Contable.

Ley 87 de 1993: Por la cual se establecen normas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del Estado y aquellas que abarca su artículo 5 en su alcance.

Ley 42 de 1993: Como se anotó anteriormente, esta Ley reglamenta el Control Fiscal y establece, en el artículo 18, que la evaluación del Control Interno es el análisis de los sistemas de control de las entidades sujetas a la vigilancia, con el fin de determinar la calidad de estos, el nivel de confianza que se les puede otorgar y si son eficaces y eficientes en el cumplimiento de sus objetivos.

Ley 489 de 1998: Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional. En el Capítulo Sexto de esta ley se crea el Sistema Nacional de Control Interno.

Decretos Reglamentarios Decreto 1826 de 1994: Reglamenta parcialmente la ley 87 de 1993.

Métodos y Procedimientos. Se tratan en conjunto estos dos elementos del Sistema de Control Interno, ya que tienen una estrecha correlación para la realización de las operaciones de la Empresa. Estos elementos permiten establecer las actividades que deben ejecutarse para lograr un resultado determinado; dejan ver la participación de las diferentes áreas de la entidad para su ejecución y además, establecen las acciones del ejercicio del control interno, al establecer los controles sobre los riesgos que pueden llegar a afectar el normal desempeño de las operaciones de la Empresa a nivel de sus procesos; por lo anterior, es importante tener en cuenta que las normas de control interno deben estar presentes en la ejecución de todos los procedimientos. De existir los procedimientos y los mecanismos internos de verificación a ellos, el Sistema de Control Interno se vuelve operable.

SISTEMA DE CONTROL INTERNO



Figura 3. Sistemas de control interno

Fuente. Serfinasas. 2017

A partir de reconocimiento de los tres ejes a que se hace referencia en los órdenes definidos, se infieren énfasis agregados y definiciones tipológicas

Control estratégico

Control de gestión

Control de evaluación

Roles de las oficinas de control interno.

Teniendo en cuenta el Artículo 3 del Decreto 1537 de 2001, los Roles de las Oficinas de Control

Interno son:

Valoración de riesgos,

Acompañamiento y asesoría,

Evaluación y seguimiento,

Fomento a la cultura del control, y Relación con entes externos.

También por medio de entrevistas personales a empleados de la empresa que tienen conocimiento de la información y el manejo de estos procesos de la oficina de control interno, se entrevistó a MARYORI TATIANA ARIZA encargada de gestión de calidad, OLGA PRADO encargada de tesorería y ORLANDO CHAPARRO encargado de planeación, donde se pudo identificar de manera directa las fortalezas y debilidades de la empresa ESPO S.A.

Fortalezas de los procesos de la oficina de control interno. La empresa Servicios Públicos de Ocaña ESPO S.A. ha venido implementando el Modelo Estándar de Control Interno según las directrices trazadas por el Gobierno Nacional, intentando mejorar y controlar los procesos de la organización.

Existe un Manual de Operación debidamente estructurado en procesos, procedimientos y flujo gramas; de igual forma estos procesos son cambiantes y se ajustan a las necesidades diarias de la entidad.

Actualmente se está trabajando a la actualización de la norma ISO 9001 de 2015 con el fin de mejorar los procesos y la gestión de calidad de la empresa.

La entidad cuenta con un Mapa de Procesos que permite el seguimiento a las acciones diarias, de tal forma que es posible identificar los eventos negativos que impiden el logro de los objetivos institucionales, junto con los eventos positivos.

Cuenta con un área comercial bastante definida, la cual realiza sus actividades de manera eficiente, promocionando de manera adecuada empresa.

Debilidades de los procesos de la oficina de control interno. La organización y recopilación de documentos se efectúa de manera muy lenta, porque no cuenta con un software y hardware que facilite la comunicación de los departamentos.

Infraestructura limitada en sus instalaciones y lugares de almacenamiento de agua.
Los procedimientos de tratamiento del agua son antiguos.

No cuentan con tecnología actualizada lo cual dificulta la eficiencia operacional de cada departamento.

No cuenta con un software contable que facilite los procesos financieros, de control y comunicación.

Falta de sentido de pertenencia por los funcionarios por la alta rotación de personal

No cuentan con un registro de entrada de materiales al almacén de la empresa, la planeación se ejecuta sobre la marcha, generando incertidumbre, ineficiencia e ineficacia, que a su vez dificulta los procesos de dirección, control e inspección en el área.

No cuenta con una oficina de recursos humanos, que facilite el reclutamiento y selección del personal, por lo tanto, se genera un exceso de la rotación del personal.

No cuentan con estrategias en el área físico-operativa para abordar situaciones imprevistas en temas de alcantarillado y aseo que pueden surgir a la hora de la prestación del servicio.

El manual de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias no es usado como medio de apoyo para la retroalimentación servicio – cliente, no existen procesos orientados a la medición de la satisfacción del cliente.

No se tiene planes de mejoramiento continuo concertados en la oficina de control interno, que permitan verificar que se implementan las medidas respectivas y se tomen los correctivos necesarios de forma inmediata en cada una de las áreas.

4.2 Evaluar las causas y efectos que se generan dentro de los procesos de la oficina de control interno en la empresa prestadora de servicios de Ocaña ESPO S.A.

Tabla 1.

Las causas que se generan dentro de los procesos

CAUSAS	EFFECTOS
La organización y recopilación de documentos se efectúa de manera muy lenta, porque no cuenta con un software y hardware que facilite la comunicación de los departamentos.	Tiempos prolongados en los procesos operativos en cada departamento, lo cual genera ineficiencia en la comunicación y desarrollo de procesos en las diferentes áreas.
Infraestructura limitada en sus instalaciones y lugares de almacenamiento de agua.	Una estructura limitada no permite la ampliación de la cobertura del servicio en la ciudad, y a su vez dificulta la prestación de este.
Los procedimientos de tratamiento del agua son antiguos.	Mala calidad del agua lo cual genera la prestación de un mal servicio a la ciudadanía.
No cuenta con un software contable que facilite los procesos financieros, de control y comunicación.	Facilita la corrupción y robo de recursos financieros, dificulta la inspección y control del departamento, retrasa el acceso a la información financiera.
No cuenta con una oficina de recursos humanos para el reclutamiento de personal.	El reclutamiento de personal se hace a través de favores políticos, aumenta la rotación de personal, no permite la selección del personal adecuado.
No cuentan con un registro de entrada de materiales al almacén de la empresa.	La planeación se ejecuta sobre la marcha, generando incertidumbre, ineficiencia e ineficacia, que a su vez dificulta los procesos de dirección, control e inspección del área, cabe mencionar que facilita el robo de materiales.

Tabla 1. (Continuación)

No cuentan con estrategias en el área físico-operativa para abordar situaciones imprevistas en temas de alcantarillado y aseo que pueden surgir a la hora de la prestación del servicio.	Retraso en la prestación del servicio, inconformidad en la sociedad, dificultad en la adquisición de materiales.
El manual de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias no es usado como medio de apoyo para la retroalimentación servicio – cliente, no existen procesos orientados a la medición de la satisfacción del cliente.	Desconexión de las necesidades de los usuarios, no permite la retroalimentación para la mejora del servicio.
No se tiene planes de mejoramiento continuo concertados en la oficina de control interno, que permitan verificar que se implementan las medidas respectivas y se tomen los correctivos necesarios de forma inmediata en cada una de las áreas.	El manual de procesos no se está cumpliendo en su totalidad, dificultad para dirigir, ejecutar, controlar, inspeccionar, mejorar los procesos de la organización, que a su vez se traduce en un descontrol organizacional.

Nota. Fuente. Autores del proyecto

4.3 Diseñar estrategias para el mejoramiento de los procesos administrativos en la oficina de control interno según los resultados obtenidos de la recolección de información.

Problemas. La organización y recopilación de documentos se efectúa de manera muy lenta, porque no cuenta con un software y hardware que facilite la comunicación de los departamentos.

No cuentan con tecnología actualizada lo cual dificulta la eficiencia operacional de cada departamento.

No cuenta con un software contable que facilite los procesos financieros, de control y comunicación.

No cuentan con un registro de entrada de materiales al almacén de la empresa, la planeación se ejecuta sobre la marcha, generando incertidumbre, ineficiencia e ineficacia, que a su vez dificulta los procesos de dirección, control e inspección en el área físico-operativa.

No cuentan con estrategias en el área físico-operativa para abordar situaciones imprevistas en temas de alcantarillado y aseo que pueden surgir a la hora de la prestación del servicio.

Estrategia. Crear un plan de gestión donde incluya la adquisición de nuevas tecnologías que facilite la operación de actividades en cada área independiente de la empresa, que incluya un software contable para facilitar el control e inspección de esta, junto con el fácil acceso de los datos financieros, un software para que registre la entrada y salida de materiales para facilitar la planeación en el área físico-operativa, disminuyendo los costos, robos y que a su vez mejora las estrategias de respuesta a los diferentes problemas que se puedan presentar en la prestación del servicio y un software interno que permita la comunicación entre los diferentes departamentos recortando los tiempos de espera y generando así una buena estructura de comunicación empresarial, junto con la capacitación del personal a las nuevas actualizaciones tecnológicas realizadas por la empresa.

Problemas. Infraestructura limitada en sus instalaciones y lugares de almacenamiento de agua.

Los procedimientos de tratamiento del agua son antiguos.

Estrategias. Realizar un plan de expansión en infraestructura de la empresa para facilitar la prestación del servicio, la ciudad se encuentra en constante crecimiento y es necesario que se expandan los tanques de tratamiento y contención del agua. Realizar un cambio en el proceso de tratamiento de agua el cual sea menos agresivo y antiguo que el cloro, buscando generar una

mejor calidad de agua a los ciudadanos, también realizar la capacitación a los operarios con los nuevos procesos que se ejecutarán en el tratamiento del agua de la ciudad.

Problemas. Falta de sentido de pertenencia por los funcionarios por la alta rotación de personal.

No cuenta con una oficina de recursos humanos, que facilite el reclutamiento y selección del personal, por lo tanto, se genera un exceso de la rotación del personal.

Estrategias. Crear la oficina de recursos humanos en la empresa para la adecuada contratación y manejo del personal existente en la empresa, aumentando la retención de los trabajadores y así evitar la rotación excesiva. Permitir el crecimiento personal de los empleados a través de incentivos que los motiven a querer trabajar en la organización y sentirse parte de ella. Promover una cultura de principios y valores que generarán un buen clima organizacional.

Problemas. El manual de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias no es usado como medio de apoyo para la retroalimentación servicio – cliente, no existen procesos orientados a la medición de la satisfacción del cliente.

Estrategias. Trabajar con el área de sistemas y comercial, en la creación de una plataforma web en la cual se puedan presentar las diferentes PQRS por los usuarios, a su vez trabajar en la respuesta de estas, buscando la solución de los diferentes problemas encontrados y así generar modelos de soluciones a dichos problemas que se reflejarán en la calidad del servicio.

Problema. No se tienen planes de mejoramiento continuo concertados en la oficina de control interno, que permitan verificar que se implementan las medidas respectivas y se tomen los correctivos necesarios de forma inmediata en cada una de las áreas.

Estrategia. Generar un plan de inspección y control orientado al mejoramiento continuo por parte de la oficina de control interno, el cual se ejecute y se analice mensualmente, para poder tomar los correctivos necesarios, con el fin de mejorar los procesos y la calidad de estos.

Modelo de control interno aplicable a ESPO S.A. Las mejores prácticas de los Sistemas de Control Interno están basadas en la aplicación de estándares internacionales, los cuales han tenido cada vez mayor acogida por parte de las organizaciones, en la medida en que la globalización se va extendiendo, las economías e instituciones se van haciendo cada vez más interdependientes, con el fin de crear escenarios en donde los mercados sean estables y predecibles, en donde las reglas del juego sean conocidas y acatadas por todos los actores involucrados, las instituciones políticas, administrativas para que tengan una efectiva capacidad de regulación, lo cual se obtiene, entre otras formas, mediante la aplicación de normas estándares que puedan permitir gestionar el control interno en las organizaciones.

El modelo estándar de control interno MECI 1000:2005 está compuesto por tres (3) subsistemas interrelacionados e interdependientes que se desagregan en nueve (9) componentes, y éstos a su vez en veintinueve (29) elementos.

Principios del modelo estándar de control interno MECI 1000:2005:

El Autocontrol: Es la capacidad que ostenta cada servidor público, para controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos para el adecuado cumplimiento de los resultados que se esperan en el ejercicio de su función.

La Auto regulación: Es la capacidad institucional para aplicar de manera participativa los métodos y procedimientos establecidos en la normatividad, que permitan el desarrollo e implementación del sistema de control interno.

La Autogestión: Es la capacidad institucional para interpretar, coordinar, aplicar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa delegada por la Constitución, la Ley y sus reglamentos.

Objetivos del modelo estándar de control interno MECI 1000:2005:

Control de cumplimiento (Legalidad)

Control estratégico (Planeación)

Control de ejecución (Operación)

Control de evaluación (Verificación)

Control de información (Comunicación)

Capítulo 5. Conclusiones

Sobre la importancia que tiene el sistema de control interno durante el proceso de ejecución de la empresa de servicios públicos de Ocaña ESPO S.A., sirva para reflexionar y alimentar nuevos modelos administrativos y operativos tendientes a mejorar y optimizar el uso de herramientas administrativas y financieras por parte de la empresa

En este mismo sentido, el conocimiento y aplicación de los conceptos y fundamentos del sistema de control interno, debe ser una tarea permanente para todo el personal, para lo cual se hace necesario diseñar programas de capacitación que permitan al recurso humano participar activamente en el cumplimiento de las normas y procedimientos contenidos en el mismo, como soporte para el desarrollo y crecimiento de la empresa, facilitando la toma de decisiones y la integración efectiva del recurso humano en todos los procesos internos de la organización; constituyéndose además en prenda de garantía para el eficiente funcionamiento del sistema de control interno, aspectos que deben conducir al logro de los objetivos y metas propuestas, como resultado de la implementación de estrategias efectivas durante las etapas de planeación, organización, ejecución y control de los servicios.

El desarrollo y consolidación del sistema de control interno durante la ejecución de cada proceso dentro y fuera de la oficina de control interno es de gran impacto, en la medida en que su implementación se convierte en el soporte fundamental para mejorar los procesos y hacer más eficiente el desempeño del personal de ESPO; razón por la cual se requiere el compromiso del investigador para poner en práctica los conocimientos adquiridos durante la carrera de Administración de Empresas, utilizando las teorías y técnicas modernas que permiten elaborar

propuestas de mejoramiento de los sistemas y al interior de la organización, facilitando mejores canales de comunicación, participación y compromiso permanente del personal y un ambiente de trabajo saludable y eficiente en el sitio de trabajo, fortaleciendo el seguimiento y control administrativo de todos y cada uno de los procesos llevados a cabo, respetando las necesidades y requerimientos propios de la empresa.

Capítulo 6. Recomendaciones

Se deben, diseñar y proponer nuevos modelos de control interno durante el proceso de ejecución de la empresa de servicios públicos de Ocaña ESPO S.A., los cuales sirva para reflexionar y alimentar nuevas actividades operativas tendientes a mejorar y optimizar el servicio.

Se recomienda diseñar programas de capacitación que permitan al recurso humano participar activamente en el cumplimiento de las normas y procedimientos contenidos en el mismo, como soporte para el desarrollo y crecimiento de la empresa, facilitando la toma de decisiones y la integración efectiva del recurso humano con los procesos internos de la empresa.

Por último se recomienda hacer más eficiente el desempeño del personal de ESPO; razón por la cual es necesario utilizar teorías y técnicas modernas que permiten elaborar propuestas de mejoramiento de los sistemas y al interior de la organización.

Referencias

- Atehortua, M. (2005). *Guía para la implementación de un sistema integrado de gestión de calidad*. Obtenido de Guía para la implementación de un sistema integrado de gestión de calidad:
<http://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/62/1/GuiaMetodologicaSistemaIntegradoGestionDeCalidad.pdf>
- Avila, A. (2010). *Historia de la empresa de servicios públicos Ocaña*. Obtenido de Historia de la empresa de servicios públicos Ocaña: <http://practiespo.blogspot.com.co/2008/11/espo-sa.html>
- Bermúdez, E. B. (2016). *Informe De Gestión Jefatura Oficina De Control Interno*. Obtenido de Informe De Gestión Jefatura Oficina De Control Interno:
https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-4324_informe_gestion_control_interno_vigencia_2016.pdf
- Cañizares, J. A. (2015). *propuesta de diseño e implementación del modelo del sistema de control interno contable de la alcaldía municipal de san calixto norte de santander*. Obtenido de propuesta de diseño e implementación del modelo del sistema de control interno contable de la alcaldía municipal de san calixto norte de santander:
<http://repositorio.ufpso.edu.co:8080/dspaceufpso/bitstream/123456789/912/1/27972.pdf>
- Colombia, R. d. (2005). *Modelo Estándar De Control Interno Para El Estado Colombiano* . Obtenido de Modelo Estándar De Control Interno Para El Estado Colombiano :
<http://apollo.uniatlantico.edu.co/SIG/MECI-1000-2005.pdf>
- Deloitte, L. (2008). *Misión y visión de la empresa*. Obtenido de Misión y visión de la empresa:
<http://practiespo.blogspot.com.co/2008/11/espo-sa.html>
- ESPO. (2012). *Historia de la empresa de servicios públicos de Ocaña*. Obtenido de Historia de la empresa de servicios públicos de Ocaña: <https://www.facebook.com/pages/Empresa-de-servicios-publicos-de-Oca%C3%B1a-ESPO-SA/151703881706465>
- Flórez, J. I. (2017). *Oficina de Control Interno*. Obtenido de Oficina de Control Interno:
<http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-propertyvalue-6083.html>
- ISO9000. (2008). *Normas de calidad*. Obtenido de Normas de calidad:
http://www.laboratoriometrologico.com/sitio/contenidos_mo.php?it=127
- Londoño, L. F. (2010). *Aplicación De La Mejora Continua Del Sistema De Gestión De Calidad Y El Proceso De Evaluación Independiente De La Gobernación De Risaralda* . Obtenido de Aplicación De La Mejora Continua Del Sistema De Gestión De Calidad Y El Proceso De Evaluación Independiente De La Gobernación De Risaralda. :
<http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/2013/658562G984a.pdf?sequence=1>

- López, P. L. (s.f. de s.f. de 2004). *Población, muestra y muestreo*. Recuperado el 28 de mayo de 2016, de Revista Punto Cero: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S1815-02762004000100012&script=sci_arttext
- Navarro, C. C. (2015). *diseño del modelo estandar de control interno para el instituto municipal de deporte y recreación de la ciudad de ocaña*. Obtenido de diseño del modelo estandar de control interno para el instituto municipal de deporte y recreación de la ciudad de ocaña:
<http://repositorio.ufpso.edu.co:8080/dspaceufpso/bitstream/123456789/831/1/27761.pdf>
- Sierra, C. M. (2011). *Propuesta De Mejoramiento Del Sistema De Control Interno Durante La Construcción De Las Obras, Como Soporte De La Gestión De Calidad De Construmax S.A*. Obtenido de Propuesta De Mejoramiento Del Sistema De Control Interno Durante La Construcción De Las Obras, Como Soporte De La Gestión De Calidad De Construmax S.A:
<http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/3408/T11.11%20M926p.pdf>
- Taylor, E. R. (2005). *Rol De Las Oficinas De Control Interno, Auditoría Interna O Quien Haga Sus Veces*. Obtenido de Rol De Las Oficinas De Control Interno, Auditoría Interna O Quien Haga Sus Veces: <http://www.iiacolombia.com/resource/RolOficinas.pdf>

Apéndices

Apéndice 1. Manual de control interno de ESPO S.A.

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE OCAÑA ESPO S.A. "E.S.P."

NIT: 800.245.334-2

Vigilada por la superintendencia de servicios públicos domiciliarios. NUIR 1-54498000-1

MANUAL DE CONTROL INTERNO DE ESPO S.A.



ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE OCAÑA

ESPO S.A. E.S.P.

PRESENTACION

El propósito de este escrito, es presentar el Manual del Sistema de Control Interno para la empresa de servicios públicos de Ocaña ESPO S.A. E.S.P., de tal manera que al lector se le oriente sobre su ubicación dentro del Sistema de Gestión de la Calidad y además, se den los parámetros generales y particulares para su aplicación en la Organización.

Dada la importancia que el Sistema de Control Interno representa para el logro de los objetivos y metas institucionales y buscando el fortalecimiento de esta herramienta gerencial para así garantizar la protección de los recursos de la Empresa y fomentar la eficacia y la eficiencia de las operaciones, se presenta el **Manual para el Ejercicio del Control Interno en AAPSA**.

Teniendo en cuenta que el control interno se debe concebir de forma que su ejercicio sea intrínseco al desarrollo de las funciones de todos los cargos, los trabajadores de la División de Control Interno y en general, las personas involucradas en la ejecución y aplicación de los métodos de Control Interno y en el ejercicio del mismo, se encontrará en este Manual una herramienta metodológica básica, práctica y útil para su desarrollo.

Se recalca que es fundamental que exista compromiso y voluntad administrativa, al más alto nivel directivo, con el fin de que todas las dependencias se comprometan con el control en su interior.

La normatividad específica sobre el Control Interno en Colombia, inicia desde la misma Constitución Política, hasta llegar a resoluciones y circulares que orientan su aplicación a los entes obligados legalmente. La Empresa de servicios públicos de Ocaña, por ser prestadora de servicios públicos, está obligada a su cumplimiento.

Metodológicamente, el escrito se inicia con una ubicación rápida de la Ley 87 de 1993, la cual desarrolla los artículos constitucionales que obligan a su cumplimiento y desde esta perspectiva, se ubica el Decreto 1599 de 2005 que define una aplicación específica para el medio colombiano.

NORMAS DEL CONTROL INTERNO

Como un marco general, se presentan las normas aplicables en materia del Sistema de Control Interno, en el sentido que ellas rigen para las entidades estatales y de manera particular, para aquellas que cumplen funciones públicas, en la medida que determine el alcance de cada una de ellas; esto último, es el caso específico para la empresa de servicios públicos de Ocaña ESPO S.A.

Constitución Política

Artículo 209: Se refiere a la función administrativa y el servicio de ésta hacia los intereses generales. Establece que la administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley. Este artículo fue reglamentado por la Ley 87 de 1993 y el Decreto 1599 de 2005.

Artículo 268: Tiene que ver con las atribuciones de los órganos de Control Fiscal a quienes corresponde conceptuar sobre la calidad y eficiencia del Control Fiscal Interno de las entidades y organismos del Estado y de aquellas, que manejan sus recursos en cualquier porcentaje. Este artículo se reglamentó en la Ley 42 de 1993.

Artículo 269: Corresponde a las obligaciones que tienen las entidades de diseñar y aplicar métodos y procedimientos de control interno, de acuerdo con las características propias de cada Entidad Pública. Este principio rige para las Empresas de Servicios Públicos domiciliarios, de manera especial.

Artículo 354: Se refiere a la competencia del Contador General para establecer las normas de Control Interno Contable.

Leyes

Ley 87 de 1993: Por la cual se establecen normas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del Estado y aquellas que abarca su artículo 5 en su alcance.

Ley 42 de 1993: Como se anotó anteriormente, esta Ley reglamenta el Control Fiscal y establece, en el artículo 18, que la evaluación del Control Interno es el análisis de los sistemas de control de las entidades sujetas a la vigilancia, con el fin de determinar la calidad de los mismos, el nivel de confianza que se les puede otorgar y si son eficaces y eficientes en el cumplimiento de sus objetivos.

Ley 489 de 1998: Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional. En el Capítulo Sexto de esta ley se crea el Sistema Nacional de Control Interno

CORRELACIÓN ENTRE LA LEY 87/1993 Y EL DECRETO 1599/2005

Es muy importante que se tenga un entendimiento básico de lo que es un sistema: “Conjunto de elementos independientes que interactúan entre si, para lograr un propósito común”. Con lo anterior se hace la siguiente presentación:

DEFINICIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SU DESARROLLO EN LA EMPRESA

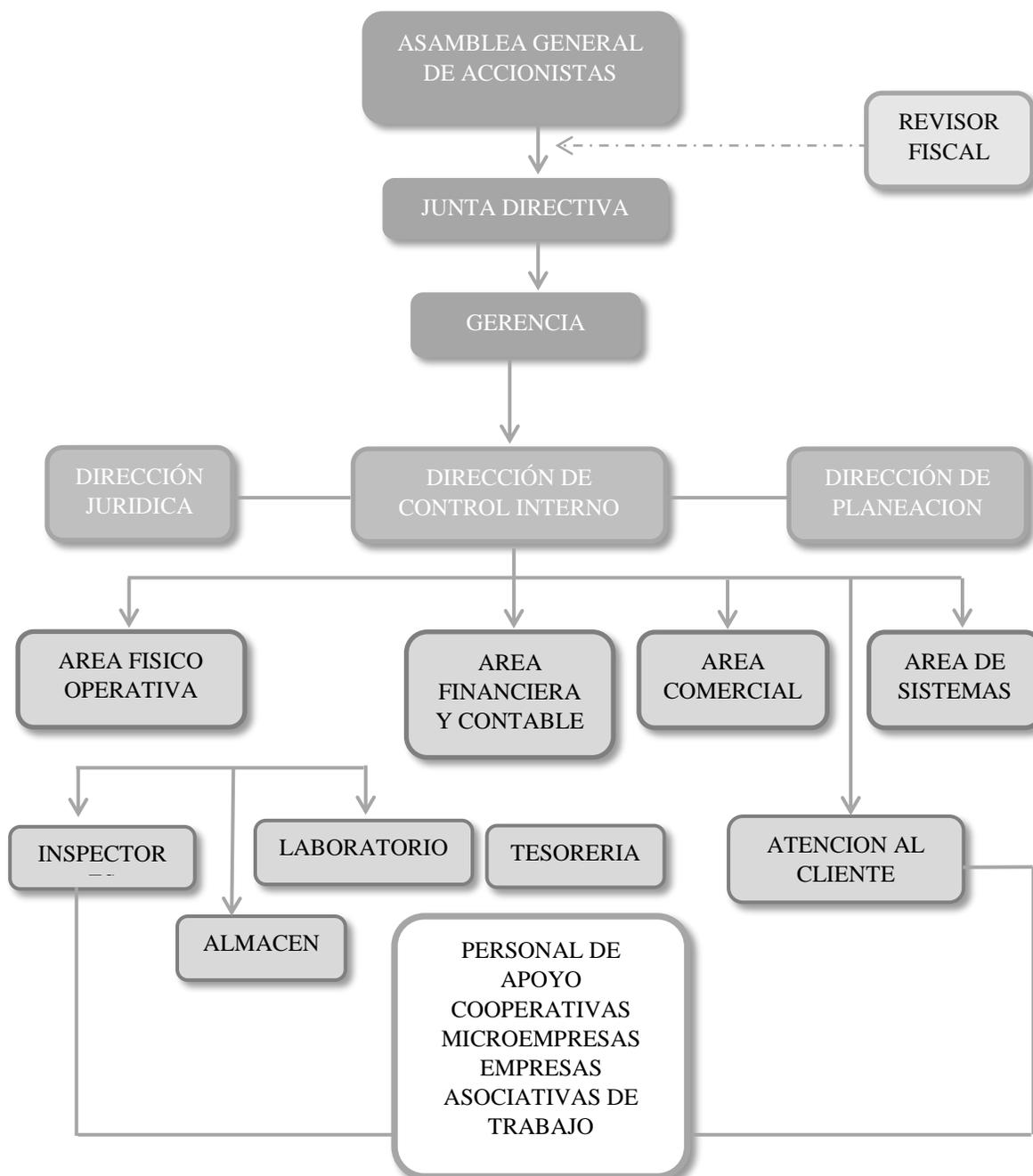
La Ley 87 de 1993 define el Sistema de Control Interno de la siguiente forma:

SE ENTIENDE POR CONTROL INTERNO EL SISTEMA INTEGRADO POR EL ESQUEMA DE ORGANIZACION Y EL CONJUNTO DE LOS PLANES, METODOS, PRINCIPIOS, NORMAS, PROCEDIMIENTOS Y MECANISMOS DE VERIFICACION Y EVALUACION ADOPTADOS POR UNA ENTIDAD, CON EL FIN DE PROCURAR QUE TODAS LAS ACTIVIDADES, OPERACIONES Y ACTUACIONES, ASI COMO LA ADMINISTRACION DE LA INFORMACION Y LOS RECURSOS, SE REALICEN DE ACUERDO CON LAS NORMAS CONSTITUCIONALES Y LEGALES VIGENTES DENTRO DE LAS POLITICAS TRAZADAS POR LA DIRECCION Y EN ATENCION A LAS METAS U OBJETIVOS PREVISTOS.

Claramente se pueden distinguir en la definición anterior, los elementos que interactúan persiguiendo un fin común: La eficiencia de la organización. El término eficiencia se toma en el sentido de la “relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados

Esquema de la Organización. Corresponde a la estructura orgánica de la Empresa, la cual debe ser flexible y adaptativa; debe definir las líneas de autoridad y responsabilidad, tener claridad en la supervisión y establecer los deberes correspondientes a cada uno de los cargos.

Estructura Organizacional actual



Asamblea General De Accionistas. La constituyen un número plural de accionistas inscritos en el libro de “registro de accionistas” o de sus representantes o mandatarios. Convocados y reunidos en las condiciones que señalan los estatutos.

Junta Directiva. La junta directiva estará formada por cinco (5) miembros principales quienes tendrán cada uno un suplente personal. La representación de las acciones de propiedad del municipio de Ocaña la ejercerá el Alcalde Municipal o su delegado, quien además será el presidente de la junta directiva y la elección de los otros cuatro (4) miembros se hará en forma que exista representación directamente proporcional de la propiedad accionaria en su composición.

Gerencia. Es el representante legal y como tal debe encargarse de materializar las acciones necesarias para el cumplimiento del objeto social de la Empresa. De igual forma debe ejecutar las directrices que la Junta Directiva trace en relación con las políticas y metas empresariales, lo mismo que dirigir, coordinar, vigilar y controlar al personal de la empresa y la ejecución de las funciones o programas de esta.

Revisor Fiscal. Deberá ser Contador Público, designado por la asamblea general de accionistas, para un periodo de dos (2) años y su función principal es la de cerciorarse de las operaciones que se celebren o cumplan por cuenta de la Empresa se ajusten a las prescripciones de los estatutos a las decisiones de la Asamblea General y de la Junta Directiva.

Dirección Jurídica. Presta la asesoría legal y jurídica que la empresa y sus empleados requieran previo poder otorgado por la gerencia, además se encarga de la gestión de recurso humano de la Empresa.

Dirección De Control Interno. Implementa y evalúa el sistema de control interno de la empresa como parte integral para el cumplimiento de los fines sociales creando los instrumentos precisos para medir la efectividad de la Empresa y de sus funcionarios.

Dirección De Planeación. Recolecta y prepara toda la información necesaria para la elaboración y puesta en funcionamiento de los planes y políticas gerenciales y empresariales que sirvan de sustento al cumplimiento del objeto social.

Área Físico-Operativa. Planea, organiza, coordina y controla las labores de mantenimiento de la infraestructura física de Acueducto, Alcantarillado y Aseo y las tareas realizadas por los encargados contratados para tal fin.

Inspectores: Revisan, inspeccionan, evalúan y entregan informes de todos los trabajos hechos por los contratistas de la parte operativa, en los sistema de acueducto y alcantarillado, plantas de tratamiento y el sistema de Aseo, al área Físico Operativa.

Almacén: Debe establecer un sistema ordenado y seguro de almacenamiento y entrega de todos los elementos y materiales que pertenezcan a la empresa o se vayan adquirir.

Laboratorio: Se encarga de efectuar el análisis físico-químicos y bacteriológicos para el correcto control de calidad del agua suministrada por la Empresa.

Área Financiera Y Contable. Se encarga de manejar el sistema financiero de la empresa y

realiza las proyecciones económicas y financieras que ella requiera.

Área Comercial. Establece las políticas y las actividades comerciales indispensables para brindar un servicio oportuno, confiable y eficiente a los usuarios del servicio, de manera que le asegure a la empresa la recuperación de ingresos necesarios para su expansión y crecimiento.

Atención Al Cliente: Se encarga de la atención al público en general lo mismo que la recepción y trámite de las quejas, reclamos y peticiones que los usuarios presenten.

Área De Sistemas. Es el responsable de la operación, mantenimiento y actualización de todo lo atinente a los sistemas de computación de la empresa, así como de prestar la asesoría técnica que se requiera.

Tesorería. Ejecuta las acciones tendientes a materializar la seguridad de los recaudos de dinero y de la protección de los títulos valores, así como realizar los pagos que se requieran.

Secretaría. Recibe, revisa, radica, clasifica, distribuye y controla documentos, como también hace labores de recepción y atención al público y de llamadas telefónicas.

Conductor, Mensajero Y Operador De Válvulas. Conduce los vehículos de propiedad de la empresa, transporta a los funcionarios de la empresa cuando lo requieran, transporta los materiales adquiridos y entrega la correspondencia.

Planes y Programas. Toda organización debe tener claridad en su misión, visión, objetivos, metas y programas; de lo contrario, no tendrá un enfoque de los fines del Estado. La Planeación es el elemento estructural dentro del Sistema de Control Interno y es la función administrativa más importante. Se concibe como una herramienta gerencial y estratégica que orienta las acciones de la entidad para el logro de sus objetivos. Los planes de la entidad deben documentarse de manera participativa y ponerse en conocimiento de todos para facilitar su ejecución y control.

En lo correspondiente a este gran elemento del Sistema de Control Interno SCI, en AAPSA se encuentran totalmente definidos los siguientes aspectos:

Marco directivo estratégico. Misión, Visión y objetivos

Misión. En ESPO S.A. trabajamos con un alto sentido de responsabilidad social, eficiencia y eficacia en la prestación de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, buscando satisfacer las necesidades de agua potable y saneamiento básico con calidad y continuidad; contribuyendo a mejorar el nivel de vida de la comunidad.

Visión. En el año 2030, la ESPO S.A.” E.S.P” Sera una empresa líder en Ocaña y en la provincia en la prestación de los servicios públicos domiciliarios de agua potable, saneamiento básico y complementarios, operando bajos criterios de Sostenibilidad, Competitividad y respeto por el Medio Ambiente.

Objetivos de la Empresa

Antes que los objetivos se maneja puntos estratégicos para cumplir los objetivos normales de las empresas de servicios públicos.

Prestar servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, con eficiencia y calidad.

Promover una cultura de mejoramiento continuo en todos los niveles de la organización.

Administrar adecuadamente los recursos de la organización.

Garantizar atención eficiente a nuestros usuarios.

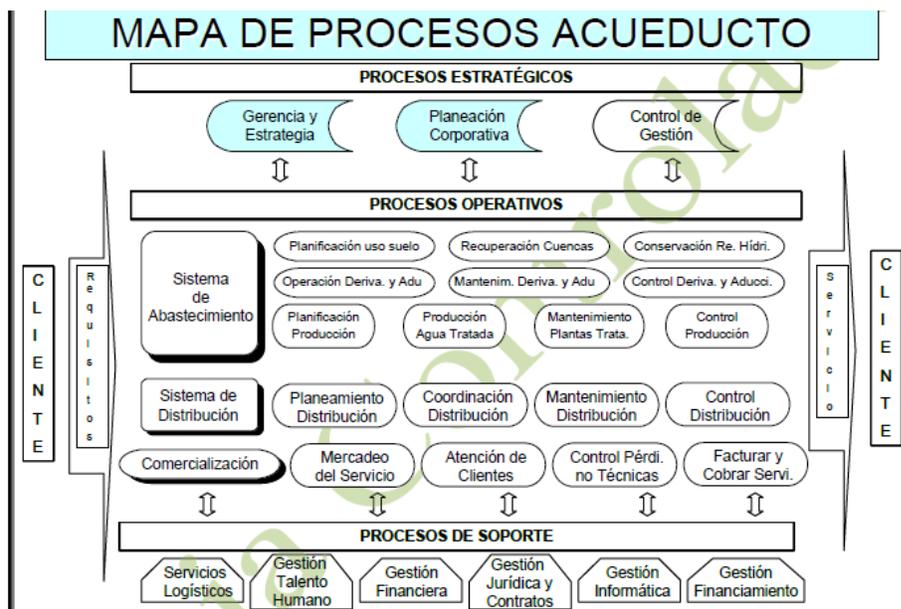
Quienes somos

Es una Sociedad Anónima que utiliza el acrónimo de ESPO S.A. y por la obligación contenida en el artículo 19.1 de la Ley 142 de 1994, lleva seguido de su Razón Social o Nombre la Sigla "E.S.P.", que significa Empresa de Servicios Públicos

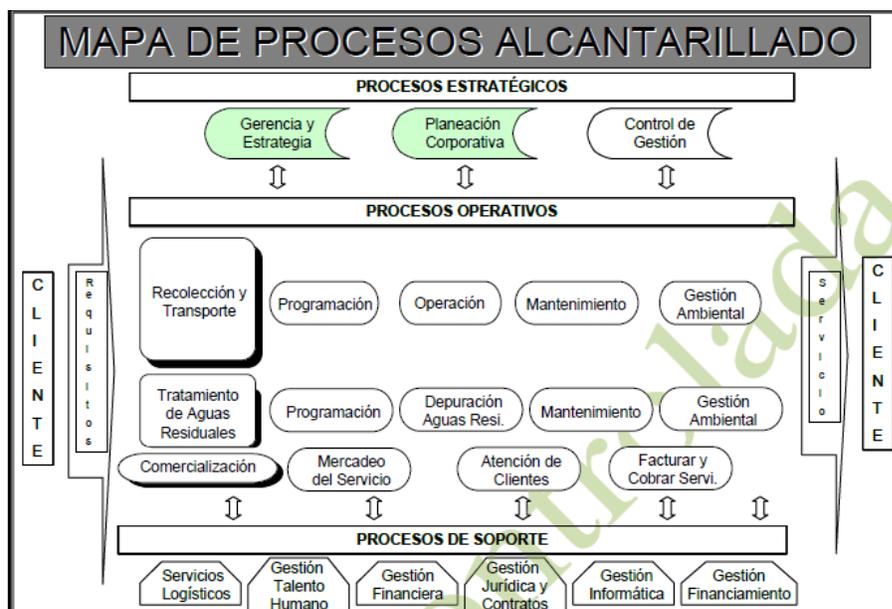
Planeación: Respondiendo a este marco directivo estratégico, se tiene en la Empresa el Plan de Acción, el cual responde en un todo a lo exigido por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), en cuanto al Plan de Gestión y Resultados en este documento, se puede observar, entre otros aspectos, los programas y proyectos mediante los cuales se orienta de manera particular el desarrollo de la Entidad.

Estructural funcional para la Planeación. Partiendo del hecho que en la Empresa se desarrolla el Sistema de Gestión de la Calidad basado en Procesos, se ubica entonces los procesos Gerencia y Estrategia y Planeación Corporativa en la parte superior del esquema correspondiente a su Cadena de Valor, tal como se puede apreciar en las siguientes figuras:

Mapa de Procesos para el Servicio de Acueducto



Mapa de Procesos para el Servicio de Alcantarillado



Los procesos estratégicos correspondientes a Gerencia y Estrategia y Planeación Corporativa, son comunes para los dos servicios que presta la Empresa y se encargan de hacer posible su visión y misión; es decir, se encargan de los asuntos corporativos de la conceptualización, diseño, implementación y control de las políticas de la empresa y de asegurar el suministro de recursos; todo esto se encuentra reflejado en el Plan de Gestión y Resultados.

Métodos y Procedimientos. Se tratan en conjunto estos dos elementos del Sistema de Control Interno, ya que tienen una estrecha correlación para la realización de las operaciones de la Empresa. Estos elementos permiten establecer las actividades que deben ejecutarse para lograr un resultado determinado; dejan ver la participación de las diferentes áreas de la entidad para su ejecución y además, establecen las acciones del ejercicio del control interno, al establecer los controles sobre los riesgos que pueden llegar a afectar el normal desempeño de las operaciones de la Empresa a nivel de sus procesos; por lo anterior, es importante tener en cuenta que las normas de control interno deben estar presentes en la ejecución de todos los procedimientos.

Principios. Podría decirse que los principios fundamentan el Sistema de Control Interno. Se entienden como los valores que caracterizan y personifican la naturaleza individual de la Entidad. Los principios como valores compartidos, representan la forma de ser y actuar de la Organización y se constituyen en el núcleo virtuoso que cohesiona el cumplimiento de la misión institucional.

Lo correspondiente a los principios institucionales para AAPSA, se presentan a continuación. Además, la Empresa cuenta con el Código de Ética y Convivencia Empresarial; documento que hace parte del acervo documental de la Dirección de Control Interno.

PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES

SENSIBILIDAD SOCIAL

COMPROMISO

LIDERAZGO

RESPETO

CALIDAD

ETICA

Mecanismos de Verificación y Evaluación. Los mecanismos de verificación y evaluación operan en dos perspectivas, a saber:

Mecanismos diseñados dentro de los mismos procesos, de forma que a medida que se desarrollan las actividades, el trabajador responsable pueda auto-controlarse y auto-evaluarse.

Mecanismos aplicados desde afuera del proceso

En cuanto a los **mecanismos aplicados desde afuera del proceso**, la Empresa cuenta con la División de Control Interno, definida en la ley 87 de 1993 como uno de los componentes del Sistema de Control Interno. Esta dependencia se convierte en el control de los controles y tiene un papel primordial dentro de la verificación y evaluación; se constituye como uno de los componentes del Sistema de Control Interno de nivel gerencial o directivo; está encargada de medir y evaluar la eficiencia, eficacia y economía de los demás controles, asesorando a la dirección en la continuidad del proceso administrativo, la reevaluación de los planes

establecidos y la introducción de los correctivos necesarios para el cumplimiento de las metas y objetivos previstos.

Es importante entender que el acompañamiento que realiza la División de Control Interno, es netamente asesor; por tal razón, en ningún caso podrá, ejercer control previo mediante refrendaciones a los actos de la administración.

La División de Control Interno presenta al Representante Legal y al Comité Coordinador de Control Interno, los siguientes informes, relacionados con la evaluación independiente, la gestión.

Informe Ejecutivo Anual de Evaluación del Sistema de Control Interno.

Informes de Auditoría Interna.

Informe de Seguimiento a los Planes de Mejoramiento.

Sistema de Planeación. Bajo esta línea, por lo menos se deben evaluar los siguientes aspectos como son: El desempeño de la oficina responsable de la planeación de la entidad en lo referente a los procesos de fijación y seguimiento de la misión, estrategias, objetivos y metas institucionales; revisar si se comprobó el logro de las metas y verificar la integración de los procesos de planeación y programación presupuestal, para constatar si los planes operativos anuales (reflejados en el presupuesto) guardan consistencia con los objetivos y metas institucionales de mediano y largo plazo.

Contratación Administrativa. La evaluación a la contratación se aplicará, mediante la revisión posterior y selectiva a los contratos suscritos por la Empresa, observando si los procesos y procedimientos se han aplicado, verificando que estos se hagan de acuerdo con las normas y reglamentos establecidos para el efecto y evaluando la gestión organizacional. En la medida que aplique para AAPSA, se tiene en cuenta el concepto establecido por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno “Debemos entender que el Estatuto Contractual (Ley 80 de 1993, art. 65), al asignar a las Oficinas de Control Interno el control previo administrativo, se está refiriendo al análisis de los procedimientos de la entidad, cuya función es precisamente verificar y evaluar la gestión organizacional, sin establecer etapas que exijan ‘visto bueno’ para adelantar la gestión Administrativa”

Estados Financieros. Se relaciona con las funciones de control interno contable, establecidas en la Resolución No. 196 de 2001 de la Contaduría General de la Nación, a la Oficina Coordinadora de Control Interno.

La mencionada Resolución establece que “El Informe Anual de Evaluación del Control Interno Contable, deberá ser enviado por el Representante Legal de la entidad como anexo a la información financiera, económica y social en los términos de la Resolución 373 de la Contaduría General de la Nación, a más tardar el 15 de febrero del año siguiente al período evaluado y, hará parte del Informe Anual de Evaluación del Sistema de Control Interno a presentarse al Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno, en los términos del Decreto 2145 de 1999.”

Sistemas de Información. Bajo este aspecto, es importante evaluar si los sistemas de

información son adecuados, objetivos, operativos, sistemáticos y seguros para facilitar la gestión y la toma de decisiones, así como verificar si la información básica sirve para evaluar resultados históricos, detectar variaciones, establecer tendencias y producir rendimientos. Es igualmente necesario analizar la oportunidad y confiabilidad de los registros en dichos sistemas.

Otras líneas. La División de Control Interno debe hacer seguimiento y evaluación seleccionada de otros aspectos, tales como el Sistema de Quejas y Reclamos, la Gestión Ambiental, la Austeridad en el Gasto, el Sistema de Gestión de Calidad, entre otros, con el fin de establecer los correctivos necesarios para el cumplimiento eficiente y eficaz de los mismos. De todas maneras, determinará también a nivel de Macroprocesos, cuáles de ellos ameritan un examen especial, de acuerdo al funcionamiento observado o la petición expresa de las directivas de la Empresa

TÉCNICAS DE ANÁLISIS

Con el objeto de efectuar una adecuada y eficiente evaluación para el ejercicio del control interno, se requiere que los evaluadores, bien sea los responsables de procesos o los de la Dirección de Control Interno, analicen y comprendan previamente los procesos de la entidad, teniendo en cuenta las exigencias de las normas aplicables, para lo cual pueden utilizar algunas de las técnicas relacionadas a continuación:

Cuestionarios. Deben contener preguntas, que al ser contestadas permitan o lleven al entrevistado o evaluado a describir sus funciones, el sistema de control y los procedimientos aplicados.

Se deben adoptar cuestionarios de forma estándar con preguntas orientadas por áreas, los cuales sin embargo pueden ser ampliados o adicionados en aspectos concretos al momento de la realización de la entrevista, según las circunstancias de la dependencia o proceso analizado.

Muestreo Estadístico. Técnica que permite examinar una pequeña muestra de un universo dado. Para su desarrollo se deben cumplir las fases de la muestra estadística y aplicar sus correspondientes conceptos.

Revisión Documental. Consiste en recolectar información a partir de archivos, manuales, actas, reportes, entre otros. Permite verificar la exactitud, legalidad y legitimidad de los documentos que justifican las operaciones realizadas por AAPSA.

Narración Descriptiva. Consiste en la descripción detallada de los hechos relevantes o situaciones más importantes, así como de las características del Control Interno para las distintas dependencias de la Empresa.

Pruebas de Cumplimiento. El propósito de las pruebas de cumplimiento, es garantizar de manera razonable, que los procedimientos relativos a controles financieros, administrativos y de gestión, estén siendo aplicados tal y como fueron preescritos. Para tal efecto, se deben practicar las siguientes pruebas:

Prueba de Funciones: Es una parte de las pruebas de cumplimiento en la evaluación del Sistema de Control Interno, que consiste en verificar que cada una de las dependencias de la Empresa, esté cumpliendo las funciones establecidas en las normas vigentes y en los manuales correspondientes.

Prueba de Procedimientos: Es una parte de las pruebas de cumplimiento, que se realiza con el propósito de verificar el cumplimiento de los procedimientos establecidos para la ejecución de las funciones a cargo de la Empresa. Esta prueba se efectúa mediante verificación o comprobación de las operaciones o actividades que lleva a cabo la Organización.

Estas pruebas se realizan con la siguiente finalidad:

- Verificar el cumplimiento del procedimiento establecido para el desarrollo de sus funciones por parte de cada dependencia.
- Determinar aquellos aspectos débiles o susceptibles de mejorar, con el fin de proponer los correctivos que sean necesarios.
- Determinar con base en una prueba significativa o de grupo de operaciones que se rastrean desde su inicio hasta el final, a través de todos los registros o documentos que utilice la entidad en las operaciones, el cumplimiento de los procedimientos establecidos en las normas legales y en los manuales correspondientes

Prueba Mixta: La prueba mixta de procedimientos y funciones es una forma simplificada de desarrollar las pruebas de cumplimiento, permite establecer y verificar la razonabilidad de los procedimientos, así como el funcionamiento de los autocontroles. Esta prueba sigue los mismos lineamientos descritos para las pruebas de funciones y procedimientos en forma separada. En consecuencia, la misma finalidad que se establece para éstas pruebas se cumple al desarrollar la prueba mixta.

Papeles de Trabajo. Comprenden todos los registros llevados por el evaluador sobre los procedimientos seguidos, las pruebas realizadas, las informaciones obtenidas y las conclusiones alcanzadas relativas a su evaluación, pero que no hacen parte integral de los informes.

Estos papeles sustentan las conclusiones del evaluador en cada área de su trabajo. Además, constituyen un medio de enlace entre los registros del área evaluada y los informes proporcionados por el evaluador. Sirven, en caso necesario, como prueba de lo realizado.

Indicadores de Gestión. Esta técnica permite medir, evaluar y controlar los resultados de las diferentes operaciones, así como establecer, entre otros, comportamientos, tendencias y relaciones entre lo programado y lo ejecutado.

Los indicadores deben proporcionar a cada responsable de dependencia, macroproceso, proceso o área, la información que es relevante y concederle elementos de juicio para la toma de decisiones.

DESARROLLO DE LA EVALUACIÓN

Uno de los aspectos relevantes del Sistema de Control Interno, lo constituye la labor

evaluadora, que se puede definir como un proceso permanente, mediante el cual a partir de la información que se obtiene de diversas fuentes, se emite un juicio de valor acerca del desempeño de un área, un proceso o una actividad, cualquiera que sea el objeto del estudio. Una de las técnicas de evaluación más utilizada es la Auditoria, cuyas fases para desarrollarla son: Planeación, Ejecución o examen, Informe y Seguimiento.

Fase de Planeación. Es necesario que el trabajo de auditoria esté adecuadamente programado y precedido de una detallada planificación de actividades

Fase de Informe o Comunicación de Resultados. De las evaluaciones realizadas a las dependencias, áreas y/o procesos auditados, se elaborara un informe en el que se indicaran los aspectos importantes encontrados y las recomendaciones a que haya lugar.

Contenido del Informe. Acogiendo las sugerencias del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno y a fin de estandarizar la forma de presentar los informes y su metodología se adopta el siguiente contenido para los informes:

- Carátula: Marcadas con el Logotipo de la Empresa y el nombre de la oficina.
- Portada: Página informativa, que contiene encabezado, título y fecha de emisión.
- Tabla de Contenido: Enuncia los títulos y subtítulos de los capítulos en el mismo orden en que aparecen.
- Introducción: Donde se presenta objetivo y origen de la evaluación, periodo durante el cual se realiza la evaluación y la metodología empleada.
- Cuerpo del Informe: Corresponde a la descripción de las acciones llevadas a cabo para la evaluación y que sirvieron de base para los hallazgos encontrados, las conclusiones y recomendaciones.

Fase de Seguimiento. La función evaluadora no solo radica en la detección de hallazgos reportados o la emisión de recomendaciones, sino en la efectividad de las acciones implantadas para corregir y/o prevenir la ocurrencia de las situaciones presentadas. El seguimiento debe hacerse sobre el cumplimiento de los acuerdos y compromisos que se plasman en los Planes de Mejoramiento suscritos y dentro de un término prudencial para permitir su aplicación.

En este aparte del Manual queda entonces descrito todo lo relacionado con la forma de tratar los elementos que se estipulan en la definición del Sistema de Control Interno de acuerdo con la Ley 87 de 1993. Como conclusión, se tiene entonces totalmente definida la estructura organizacional, lo relativo con los planes, la operación de la Empresa, los principios mediante los cuales se realizan las actuaciones de sus trabajadores y la guía extensa para realizar la verificación y evaluación de todo lo anterior

Apéndice 2. Recuento fotográfico



Fuente. Autores del proyecto