

**INFORME EJECUTIVO**

<b>Nombre de la Auditoría Interna</b>	<b>16. ENSAYOS DE SUELOS Y MATERIALES</b>						<b>1050001-2021-0158</b>	
	<b>N° Consecutivo</b>							
<b>Destinatario</b>	<b>Dr(a). CRISTINA ARANGO OLAYA</b>							
	<b>GERENTE GENERAL DE LA EAAB-ESP</b>							
<b>PROCESO:</b>	Gestión CHE			<b>SUBPROCESO</b>	Ensayos de Suelos y Materiales			
<b>Dependencia / Área / Unidad Auditable</b>	Gerencia de Tecnología			<b>Responsable</b>	Noel Valencia			
	Dirección de Servicio Técnicos			<b>Responsable</b>	Jorge Javier Carrillo Velilla			
	Laboratorio suelos y materiales			<b>Responsable</b>	Edgar Alfonso Pérez			
<b>Reunión de Apertura</b>	<b>18</b>	<b>05</b>	<b>2021</b>	<b>Reunión de Cierre</b>	<b>21</b>	<b>06</b>	<b>2021</b>	
	<b>DIA</b>	<b>MES</b>	<b>AÑO</b>		<b>DIA</b>	<b>MES</b>	<b>AÑO</b>	
<b>Equipo Auditor</b>								
<b>Auditor Líder OCIG</b>	<b>Piedad Roa Carrero</b>							
<b>Auditor Líder de Grupo</b>	<b>Yimmy Alexander Márquez Álvarez</b>							
<b>Auditor</b>	<b>Carlos Alberto Guzmán Soriano</b>							
<b>Dificultades del Proceso Auditor</b>	N.A.							
<i>Este "Informe Ejecutivo", solo relaciona información de interés para la Gerencia General de la EAAB-ESP, los resultados detallados de este proceso auditor (Resultados de la Auditoría), se ha puesto en conocimiento del(os) auditado(s) para que den inicio a la gestión correspondiente de acciones de mejora.</i>								

**1. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA.**

Evaluar la eficacia de los elementos de control del Subproceso Ensayos de Suelos y Materiales que soportan el cumplimiento de sus objetivos registrados en los Acuerdos de Gestión y apoyan el logro de los objetivos estratégicos de la EAAB-ESP.

**2. ALCANCE DE LA AUDITORÍA.**

Se verificarán los elementos de control del subproceso ensayo suelos y materiales, con base en la matriz de riesgos del proceso (Dic del 2020), y el cumplimiento de los Acuerdos de gestión, asociados al laboratorio Ensayos de Suelos y materiales, de la vigencia 2020 y lo corrido del 2021, considerando:

- Gestión de riesgos.
- Gestión Documental (Caracterización, Procedimientos y demás relacionados con el laboratorio).
- Gestión de Indicadores – Acuerdos de gestión.
- Cumplimiento resolución 164 de 2015 Reportes de autocontrol de los subcomités de C.I.
- Gestión Planes de mejoramiento.

**3. CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA.****3.2 Aspectos Generales.**

El presente proceso auditor surtió todas las etapas previstas según lo establecido en el Plan de Auditoría durante el periodo abril - junio de la vigencia 2021, lo cual permitió emitir conclusiones sobre la efectividad del Sistema de Control Interno del objeto auditado y su compromiso con el mejoramiento continuo, concluyendo que:

- Los niveles de riesgo residual asociados al riesgo de corrupción y los 4 riesgos de gestión asociados con el laboratorio de Suelos y materiales, a partir de la evaluación del diseño y efectividad de los 16 controles, son sólidos y disminuyen razonablemente la probabilidad de materialización de los riesgos; adicionalmente, los niveles de riesgo inherente y residual calificados por el proceso, son concordantes con los niveles evaluados por el equipo auditor.
- Frente a los acuerdos de gestión indicadores se encontró que entre el 01/01/2020 al 31/03/2021 (15 meses), los indicadores se han gestionado periódicamente, para cada mes. Sin embargo, al cálculo del indicador, en algunos meses, le falta concordancia con los datos que se hallaron en el Sistema de Información SAP (avisos G8 – Servicios solicitados al laboratorio de Suelos y Materiales). Igualmente existen oportunidades de mejora en la hoja de vida de los indicadores en ciertos ítems que se explicarán en el numeral de observaciones o recomendaciones.
- En cuanto a la gestión de los planes de mejoramiento, el laboratorio registra 15 planes de mejoramiento relacionados con la NTC-ISO/IEC 17025 los cuales 31-12-2020, 5 estaban sin avance y 10 vencidos, según criterio del auditor experto evaluador; a abril de 2021, los auto-reportes señalan que las 14 acciones están cumplidas y 1 en avance, sin embargo, falta la revisión del auditor experto, el cual estaría realizando la verificación en julio del 2021, ya que se encuentra en proceso de contratación por parte de la Dirección de Calidad y Procesos.

**3.3 Fortalezas.**

- ✓ Frente a la gestión de los riesgos y su mantenimiento, se reconoce del Proceso Gestión CHE y del Laboratorio de Suelos y Materiales, toda su labor ya que, durante la revisión documental fue notorio el compromiso de mantener actualizados los documentos, incluso en el marco de los nuevos formatos para la actualización de procedimientos según las disposiciones del proceso de gestión documental, los cuales se reflejaron e identificaron en la matriz de riesgos del proceso.
- ✓ Igualmente se evidenció la dedicación y apropiación frente a los reportes de autocontrol de los subcomités de C.I. enviados a la OCIG, notando que esta actividad se realiza más allá de los requerimientos de la resolución, abordando temas concernientes al proceso, entre ellos los temas de los laboratorios.
- ✓ Trabajan con oportunidad de reporte relacionado con los avances de autocontrol de los planes de mejoramiento, notando que realizan esta labor dentro de los términos indicados a través de la herramienta Archer.

- ✓ Se observa la disposición de los integrantes del equipo del Laboratorio de Suelos y Materiales a subsanar los retos que presenta su área, para un mejoramiento continuo y su preocupación por dar más y mejor servicio a las áreas internas como a clientes externos.

**3.4 Observaciones.**

**“Las OBSERVACIONES, deben ser objeto de Plan de Mejoramiento en el marco del procedimiento de “Mejoramiento Continuo” de la EAAB-ESP, con el fin de eliminar las causas que les dieron origen. La OCIG analizará y verificará la efectividad de las acciones formuladas y gestionadas en el marco de los seguimientos a los Planes de mejoramiento o en próximas auditorías del proceso o tema en cuestión”.**

<b>OBSERVACION 1</b>	
<b>Condición</b>	<p><b>Inconsistencias de información en datos contenidos en las hojas de vida de los indicadores de “Atención” y “Oportunidad”.</b></p> <p>Se evidencian inconsistencias en las hojas de vida de los indicadores de “atención” y de “oportunidad”, ubicados en la sección de acuerdos de gestión de la EAAB-ESP de la intranet, con relación a los ítems; método de cálculo del indicador, “interpretación del indicador, observaciones, autocontrol, descripción del avance, soporte documental y cumplimiento real, Numeral 5.4.1 Análisis del cumplimiento de los Acuerdos de gestión.</p>
<b>Criterios</b>	<p>Procedimiento: Acuerdos de Gestión. MPEE0103P. Versión:05 aprobado: 20/09/2019. Políticas Generales y Operación: “2. Para la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá – ESP, los Acuerdos de Gestión contemplan dos componentes: los compromisos gerenciales, asumidos por el Gerente Público en cumplimiento de sus responsabilidades y que aporten a la consecución de las metas fijadas en el Plan de Desarrollo Distrital, el Plan General Estratégico y/o el Plan de Acción integrado Institucional; y los <b>indicadores</b> que miden el desempeño en términos de eficacia, eficiencia y efectividad.”</p> <p>“13. El marco conceptual y metodológico para la adecuada selección, formulación, construcción, evaluación, seguimiento y mejoramiento de indicadores se encuentra en el MPC0102M01 Manual de indicadores”</p> <p>MPCS0102M01 Manual de indicadores (Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control)</p>
<b>Causas</b>	Falta de verificación o desconocimiento de ítems incorporados recientemente, o falta de un replanteamiento en su significado, alcance y aplicación.
<b>Efecto / Impacto</b>	Toma de decisiones estratégicas y gerenciales basado en información errónea o inexacta, cuyo impacto es alto al generar acciones corporativas o generar inacción ante eventos que requieren acción inmediata.
<b>Evidencia</b>	<p>Ítem ““Definición del indicador “. En el caso del indicador “MPFC04OK06 Percepción de la satisfacción del usuario”, este ítem se refiere a percepciones de la “Dirección de Servicios Técnicos”, pero esta formalizado como indicador específicamente del “laboratorio de Ensayos de suelos y materiales”.</p> <p>Ítem “Método de cálculo del indicador”: En los meses que se tienen cero (0) servicios se reporta que el indicador obtuvo un resultado de 100%, al realizar el cálculo “cero dividido cero”, lo cual es un error. 0/0 = indeterminado. Ej. Indicador de Atención en abr, jun, dic de 2020. Indicador de Oportunidad jun, dic de 2020 y mar de 2021.</p>

	<p>Ítem “Interpretación del indicador”: Existen rangos de resultados del indicador que no se pueden interpretar si son “Alto”, “Bueno” o “Deficiente”. En el índice de Atención esta indeterminado el rango 97.01% a 98% y el rango de 94% a 94.99%.</p> <p>Ítem “Observaciones”: En el indicador de Oportunidad y el de Atención, se muestra que es “INDICADOR ACUMULADO” pero no indica exactamente su significado, o su interpretación, o si se afecta el cálculo para calcularlo de otra forma.</p> <p>Ítem “Autocontrol/ Descripción del avance: Se colocan descripciones y/o valores erróneos Ej. Indicador de Atención Sep, oct /2020 donde se colocaron valores de 32 y 28 cuando en SAP figura que para esos meses fueron de 2 y 3 respectivamente.</p> <p>Ítem “Autocontrol Soporte Documental: Los registros de avisos de servicios (G8) en SAP no coinciden en cantidad por cada mes como se observa en el presente informe en el numeral 5.4.1. en la tabla “Autocontrol: de Indicadores de ATENCION y OPORTUNIDAD vs. Avisos en Sistema SAP”. Por lo tanto, se evidencia error en el cálculo de los indicadores.</p> <p>Ítem “Autocontrol Cumplimiento real”: Por los anteriores errores o inexactitudes, se reportan resultados de los indicadores de Atención y Oportunidad inexacto.</p> <p>Ítem “Control de Modificaciones”: Se evidencia que existen actualizaciones tardíamente de la información de cada mes, de acuerdo con los responsables del laboratorio es debido a que el aplicativo no está disponible en ciertos periodos.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>Fecha Modificación</p> <p>24/2/2021 15:22:25</p> <p>30/4/2021 17:5:15</p> <p>18/5/2021 17:50:17</p> </div> <p>Ejemplo: Para el indicador de Oportunidad se evidencia que no hubo modificación (ingreso de información) o reporte en enero ni en marzo/2021.</p> <p>Ítem “Cumplimiento Real” – Resultado del indicador, en el indicador de Oportunidad: No se está teniendo en cuenta el documento de Dashboard que unifica todos los indicadores de la EAAB-ESP.</p> <p>Se evidencio que ningún Ítem o indicador tiene en cuenta los servicios prestados a clientes externos.</p>
<b>Responsable</b>	Dirección de Servicios Técnicos – Laboratorio de Suelos y Materiales
<b>Corresponsables</b>	Dirección de Planeamiento, Rentabilidad Gastos y Costos
<b>Proceso Asociado</b>	Gestión CHE (Gestión de calibración, hidrometeorología y ensayo).
<b>Áreas de apoyo para el Aseguramiento del Mej. Continuo</b>	N.A.
<b><u>Recomendaciones de la OCIG a la Observación.</u></b>	<p>Se recomienda:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar una capacitación o reinducción con relación al diligenciamiento, verificación y utilización de los ítems que componen la hoja de vida de cada indicador, así como, establecer una reunión mensual para analizar los resultados, retroalimentar, y definir acciones de mejora continua.</li> </ul>

- Realizar los correctivos en la información reportada, así como la revisión de roles y controles en cada fase del tratamiento del indicador, para que no se vuelvan a presentar errores o inexactitudes.
- Se recomienda que se adopte indicadores para trabajos o servicios de clientes externos, con el fin de cuantificar la verdadera capacidad instalada frente a la utilizada, así como la generación de costos e ingresos financieros.

***NOTA: Los análisis de causas y recomendaciones de la OCIG a las observaciones del presente informe son indicativas y no eximen del análisis de causa y formulación de planes de mejora que le corresponden al responsable en el marco del procedimiento de Mejoramiento Continuo de la EAAB-ESP.***



---

**Piedad Roa carrero**  
Jefe Oficina de Control Interno y Gestión.