

INFORME EJECUTIVO

Nombre de la Auditoría Interna	MPMU04 OPERACIÓN COMERCIAL	1050001-2021-0253
		N° Consecutivo
Destinatario	Dr(a). Cristina Arango Olaya	
	GERENTE GENERAL DE LA EAAB-ESP	

PROCESO:	MPMU GESTIÓN COMERCIAL	SUBPROCESO	MPMU04 OPERACIÓN COMERCIAL
Dependencia / Área / Unidad Auditable	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente	Responsable	Alex Fabián Santa López
	Gerencia Zona 1 (E)		Juan Alfonso Díaz Rodríguez
	Gerencia Zona 2		Natalia Inés Ayala Blandón
	Gerencia Zona 3		Augusto Alejandro Aponte Pinzón
	Gerencia Zona 4		Mónica María Montoya Pérez
	Gerencia Zona 5		Alberto Pallares Gutiérrez
	Dirección Servicio Comercial Zona 1		Dairo Giraldo Velásquez
	Dirección Servicio Comercial Zona 2		Aníbal Ramon García Ramos
	Dirección Servicio Comercial Zona 3		Jorge Enrique Rodríguez Arenas
	Dirección Servicio Comercial Zona 4		Nelson Iván Urrea Amaya
Dirección Servicio Comercial Zona 5	Saul Torres Dueñas		

Reunión de Apertura	10	06	2021	Reunión de Cierre	16	09	2021
	DIA	MES	AÑO		DIA	MES	AÑO

Equipo Auditor

Auditor Líder OCIG	Piedad Roa Carrero
Auditor Líder de Grupo	Adriana del Pilar Beltrán Espitia
Auditor	Edgar Alberto Quiroz Sánchez
Auditor Apoyo	Diana Paola Garzón Roncancio

Dificultades del Proceso Auditor	No se identificaron dificultades en el ejercicio de auditoría.
----------------------------------	--

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.

1. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA.

Evaluar la efectividad del control interno del subproceso MPMU04, "Operación Comercial", a través de la validación del cumplimiento de los procedimientos asociados al mismo, la normatividad aplicable y demás elementos relacionados con el logro de los objetivos del subproceso.

2. ALCANCE DE LA AUDITORÍA.

Se verificó el cumplimiento de los requisitos establecidos en los procedimientos MPMU0401 Gestión de Solicitudes: Incorporaciones, Acometidas y Otras Solicitudes, MPMU0403 Gestión de Medidores, MPMU0405 Instalación de Dispositivo de Control de Consumo para Mínimo Vital, MPMU0407 Gestión Integral de Medidores, del Subproceso MPMU04 – Operación Comercial del 1 de enero de 2021 a 30 de junio de 2021.

3. CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA.

3.2 Aspectos Generales.

La auditoría se desarrolló en las divisiones de operación comercial de las cinco zonas, mediante recorridos de campo, pruebas de escritorio, entrevistas y a la revisión de los documentos mencionados en el numeral 4 del presente informe, con el fin de evaluar el cumplimiento.

El subproceso de Operación Comercial hace parte del proceso misional MPMU Gestión Comercial, el cual tiene como objeto <<Ejecutar las actividades comerciales y operativas mediante la aplicación de políticas y estrategias para la incorporación de usuarios, la facturación, el portafolio de servicios y la atención de PQR's, orientados a la satisfacción de los usuarios, la maximización de los ingresos y el cumplimiento de los objetivos corporativos>>¹.

De acuerdo con lo mencionado, las actividades del subproceso MPMU04 Operación Comercial: gestión de solicitudes, cortes y suspensiones, gestión de medidores y reconexiones están orientadas a dar cumplimiento a lo establecido en el Contrato de Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado que regula las relaciones entre los usuarios y la Entidad.

Este subproceso ha presentado diferentes escenarios en su operación, como la tercerización mediante Contratos Especiales de Gestión (años 2003 a 2008 y 2009 a 2013), posteriormente la retoma de las actividades comerciales (años 2013 a finales del año 2020) mediante una planta en su mayoría contratada a término fijo, y finalmente la provisión de la planta mediante el ascenso y nombramiento de funcionarios con contrato a término indefinido (finales año 2020 e inicios año 2021). Resultado de estos cambios, se han generado traumatismos en el desarrollo de actividades vitales para la Entidad.

La efectividad en el control interno del subproceso es baja, acorde con lo mencionado y dada la relevancia que tiene este subproceso misional en la Entidad, es imperativo que se garanticen y gestionen de manera

¹ Extraído de la Caracterización del Proceso

diligente y eficiente los recursos necesarios para que las actividades de la Operación Comercial se ejecuten en forma oportuna y adecuada a las condiciones reales del servicio y a las disposiciones legales vigentes, permitiendo así maximizar los ingresos de la Entidad y no menos importante mejorar la satisfacción de los usuarios.

3.3 Fortalezas.

- ✓ Disposición y compromiso para el desarrollo de las actividades del subproceso por parte del equipo de trabajo.
- ✓ Se garantiza la continuidad de las gestiones administrativas, mediante el cambio transversal de actividades (de acuerdo a las funciones establecidas en los manuales), permitiendo a su vez mejorar las habilidades de las personas que desempeñan las mismas.
- ✓ Implementación del denominado “Plan canguro” al interior de las Divisiones de Operación Comercial, con el fin de que el personal nuevo afianzará el conocimiento de las actividades a desarrollar y así lograr un adecuado desarrollo de los procesos.
- ✓ Contar con un grupo ocupacional designado al monitoreo y control de las actividades inherentes al área para el seguimiento al cumplimiento de los objetivos del subproceso Operación Comercial.
- ✓ Capacidad de priorizar de manera acertada el desarrollo de las actividades cotidianas, acorde con recursos existentes.
- ✓ Conciencia del equipo de trabajo respecto a la importancia de su rol en el subproceso y el aporte del mismo a las actividades misionales en la entidad.
- ✓ Durante el ejercicio de auditoría adelantado, se contó con la colaboración, voluntad, participación activa, disposición y receptividad por parte de los auditados; lo cual permitió la identificación colectiva de los aspectos por mejorar y la retroalimentación de las buenas prácticas evidenciadas en cada una de las zonas.

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”.

OBSERVACION 1	
Condición	<p>Discrepancia entre lo descrito en la documentación de subproceso y las actividades realizadas. DESACTUALIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS</p> <p>De acuerdo con las pruebas recorrido realizada las cinco zonas entre el 29 de junio al 8 de julio de 2021 se evidencio que lo descrito en los procedimientos MPMU0401P “Gestión de Solicitudes: Incorporaciones, Acometidas y Otras Solicitudes”, MPMU0403P “Gestión de Medidores”, MPMU0405P “Instalación de dispositivo de control de consumo para mínimo vital” y MPMU0407P “Gestión</p>

	Integral de Medidores” no es consecuente con el quehacer evidenciado; así mismo, algunas de las actividades indicadas en la políticas no se están realizando o no corresponden al procedimiento; algunos de los controles, no son consecuentes con las actividades; algunos de los formatos utilizados no son los indicados en los procedimientos o presentan modificaciones con respecto a los que están cargados en el mapa de proceso; los responsables en algunos casos no son los que realizan la actividad y algunas de las evidencias no son el registro adecuado respecto a la actividad realizada.
Criterios	Procedimientos MPMU0401P “Gestión de Solicitudes: Incorporaciones, Acometidas y Otras Solicitudes” y MPMU0403P “Gestión de Medidores”, políticas del procedimiento MPFD0802 “Documentación de procesos”, Norma NTC-ISO 9001:2015 numeral 4.4 y numeral 7.5.
Causas	Insuficiente capacitación, socialización y reinducción al personal que ingresó, ascendió y en general a todo el personal involucrado en el desarrollo de las actividades de los procedimientos, incluidas las que se desarrollan a través del Sistema de Información Empresarial SAP. Desactualización de los procedimientos, instructivos y formatos del subproceso.
Efecto / Impacto	Reprocesos, desperdicio de recursos y probabilidad de incumplimiento del contrato de servicios públicos generando mala imagen, disminución de ingresos y procesos judiciales. Debilita el Sistema de Control Interno, en los componentes ambiente de Control y actividades de control
Evidencia	Listado de asistencia, documentos recolectados en las visitas de campo realizadas a las cinco zonas.
Responsable	Divisiones Operación Comercial de las cinco Zonas.
Corresponsables	Direcciones Comerciales de las cinco Zonas.
	Gerencias de las cinco Zonas.
	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.
Proceso Asociado	MPMU GESTIÓN COMERCIAL
Áreas de apoyo para el Aseguramiento del Mejoramiento Continuo	Dirección Calidad y Procesos. Dirección Mejoramiento Calidad de Vida. Dirección Sistema de Información Empresarial SIE.
<u>Recomendaciones de la OCIG a la Observación.</u>	Realizar una revisión a los documentos del Proceso de Gestión Comercial que contienen actividades del Subproceso auditado y a su vez revisar los documentos que hacen parte del mismo, entre ellos, el análisis de contexto, la caracterización, procedimientos, instructivos, formatos, entre otros. Realizar capacitaciones y socializaciones de los documentos resultado de la revisión anterior. Para el procedimiento MPMU0405P “Instalación de dispositivo de control de consumo para mínimo vital”, realizar una revisión respecto a la responsabilidad y cumplimiento por parte de la EAAB-ESP respecto a lo establecido en los Decretos 485 de 2011, 064 de 2012 y el Plan Distrital de Agua. Para el procedimiento MPMU0407 “Gestión Integral de Medidores” verificar la responsabilidad que tiene la División Operación Comercial en la ejecución y

control de las actividades descritas en el mismo. Evaluar la posibilidad de articularlo al procedimiento MPMU0403P “Gestión de medidores”.

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.

OBSERVACION 2

<p>Condición</p>	<p>Incumplimiento del decreto 1077 de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio”, (regula las licencias de excavación y las obligaciones de los titulares de las mismas, entre otros).</p> <p>En visitas de recorrido, entrevistas e información solicitada a las cinco zonas entre el 29 de junio al 23 de julio de 2021, se evidenció incumplimiento a lo establecido en las licencias de excavación de las cinco zonas en los artículos: Tercero y Parágrafo (reporte con 20 días de antelación a la intervención / autorización de intervención en vías o andenes con garantías), Cuarto (tiempo de recuperación del espacio público intervenido), Quinto (reporte de finalización de la intervención), Sexto (reporte de no ejecución de las obras), Séptimo (Plan de Manejo de Tránsito y Formato COOS aprobados por SDM y IDU) y Octavo (Sanciones Alcaldías Locales).</p> <p>Desde el pasado 7 de mayo de 2021, se están desarrollando actividades en la Zonas sin Plan de Manejo de Tránsito aprobado.</p>
<p>Criterios</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Licencia de excavación Zona 1 Resolución No. 006447 de 2018 que expidió la Licencia No. 484 de 2018 vigencia inicial del 15 de enero de 2019 al 14 de enero de 2021 y resolución 008269 de 2020 prórroga hasta el 14 del 2022. ▪ Licencia de excavación Zona 2 Resolución No. 006448 de 2018 que expidió la Licencia No. 485 de 2018 vigencia inicial del 15 de enero de 2019 al 14 de enero de 2021 y resolución 008270 de 2020 prórroga hasta el 14 del 2022. ▪ Licencia de excavación Zona 3 Resolución No. 006449 de 2018 que expidió la Licencia No. 486 de 2018 vigencia inicial del 15 de enero de 2019 al 14 de enero de 2021 y resolución 008271 de 2020 prórroga hasta el 14 del 2022. ▪ Licencia de excavación Zona 4 Resolución No. 006450 de 2018 que expidió la Licencia No. 487 de 2018 vigencia inicial del 15 de enero de 2019 al 14 de enero de 2021 y resolución 008273 de 2020 prórroga hasta el 14 del 2022. ▪ Licencia de excavación Zona 5 Resolución No. 006451 de 2018 que expidió la Licencia No. 488 de 2018 vigencia inicial del 15 de enero de 2019 al 14 de enero de 2021 y resolución 008275 de 2020 prórroga hasta el 14 del 2022. ▪ Decreto 672 de 2018 de la Alcaldía de Bogotá, radicado E-2020-079450/SDM-SPMT-175677-20, <<Prórroga número 14 – Autorización de esquemas de manejo de tránsito para intervenciones de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado y Aseo de Bogotá - EAB-ESP, menores a 24 horas con y sin afectación del espacio público en vías locales de la ciudad de Bogotá... Localidad: Bogotá D.C.>> ▪ Decreto 1077 de 2015 <<Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio>>

<p>Causas</p>	<p>Intermitencia e insuficiencia de los contratos de Recuperación de Espacio Público para las actividades Comerciales.</p> <p>Desconocimiento respecto a que se debe dar cumplimiento en el desarrollo de las actividades de Operación Comercial a lo establecido en el decreto 1077 de 2015, en las licencias de excavación y sus resoluciones y en el PMT.</p> <p>Falta de control y monitoreo de las fechas de vencimiento de los permisos que se requieren.</p> <p>Desconocer las consecuencias que puede generar para la empresa el desarrollar actividades de Operación con los permisos vencidos o incumplimiento lo establecido en los mismos.</p>
<p>Efecto / Impacto</p>	<p>Responsabilidad civil extracontractual con ocasión de perjuicios causados a terceros y sanciones por parte de las alcaldías locales y entes externos a la EAAB-ESP.</p> <p>Retraso en la ejecución de actividades por la no autorización y/o suspensión de intervenciones en el Espacio Público por el IDU, la SDM y las autoridades competentes.</p> <p>Incremento de reclamaciones por parte de usuarios.</p> <p>Mala imagen o afectación negativa de la reputación de la EAAB-ESP.</p>
<p>Evidencia</p>	<p>Documentos entregados por las cinco zonas: Licencias de Excavación 484,485,486,487 y 488 de 2018, Resoluciones 008269,008270,008271,008273 y 008275 de 2020 por medio de las cuales se dio prórroga a la vigencia de las licencias de excavación, Oficio E-2020-079450 del 05/11/2020 radicado a la EAAB – ESP por la Secretaría Distrital de Movilidad correspondiente a la autorización de esquemas de manejo de tránsito de la EAAB-ESP.</p> <p>Avisos con pendientes de recuperación de Espacio Público (W3), posterior a trabajos realizados en el subproceso Operación Comercial, desde enero de 2016 a julio de 2021.</p> <p>Registro fotográfico y entrevista realizada en campo, señalización incompleta y espacio público sin recuperar.</p>
<p>Responsable</p>	<p>Divisiones Operación Comercial de las Cinco Zonas</p>
<p>Corresponsables</p>	<p>Direcciones Comerciales de las cinco Zonas</p> <p>Gerencias de las cinco Zonas</p> <p>Dirección Apoyo Técnico</p> <p>Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente</p>
<p>Proceso Asociado</p>	<p>MPMU GESTIÓN COMERCIAL</p>
<p>Áreas de apoyo para el Aseguramiento</p>	<p>Gerencia Corporativa Planeamiento y Control.</p> <p>Dirección Planeación y Control Rentabilidad Gastos y Costos.</p> <p>Secretaría General</p> <p>Dirección de Contratación y Compras</p>

<p>del Mejoramiento Continuo</p>	<p>Gerencia Jurídica. Oficina Asesoría Legal.</p>
<p><u>Recomendaciones de la OCIG a la Observación.</u></p>	<p>Efectuar una revisión general a la normatividad aplicable al desarrollo de las actividades del subproceso auditado, identificando los aspectos claves que pudieran incumplirse para tomar las acciones a que haya lugar con el fin de garantizar el cumplimiento de las mismas.</p> <p>Realizar capacitaciones y socializaciones dando a conocer la normatividad aplicable, la importancia y los responsables del cumplimiento de la misma, a todos los funcionarios y contratistas involucrados en el desarrollo de las actividades del subproceso auditado.</p> <p>Crear un control que permita avisar con anticipación al área responsable del trámite de permisos y licencias, indicando la importancia de tenerlos al día dado que las actividades del subproceso no deben ejecutarse si no se cuenta con estos.</p> <p>Incluir las actividades de la Gestión Comercial en el trámite de la autorización de esquemas de manejo de tránsito de la EAAB-ESP ante la Secretaría Distrital de Movilidad.</p>
<p>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.</p>	

OBSERVACION 3

<p>Condición</p>	<p>Cobros indebidos por recuperación de espacio público realizado de manera extemporánea.</p> <p>En visitas de recorrido y entrevistas realizadas a las cinco zonas entre el 29 de junio al 23 de julio de 2021 e información descargada de SAP se evidenció:</p> <p>Incumplimiento a lo establecido en las licencias de excavación de las cinco zonas en el artículo Cuarto (tiempo de recuperación del espacio público intervenido).</p> <p>Cobros a los usuarios por actividades de recuperación de espacio público no realizadas, (tarifas a cobrar a usuarios Resoluciones 1303 de 2019 y 1183 de 29 de diciembre de 2020). Únicamente a los usuarios que realizan reclamación indicando que recuperaron por su cuenta el espacio público se les realiza el abono correspondiente.</p> <p>Cuando un usuario es reiterativo en la reclamación y/o a solicitud de un ente de control o entidades del Distrito referentes a la recuperación de espacio público y al no contar con contrato para ejecutar la actividad, se asigna esta tarea a funcionarios que no tienen asignada esta función en su cargo y no cuentan con el conocimiento, experticia y capacitación para desarrollarla acorde con lo establecido por el IDU en las especificaciones técnicas para recuperación de espacio público.</p> <p>En uno de los recorridos realizados se encontraron escombros en el espacio público posterior al desarrollo de las actividades del subproceso auditado.</p>
-------------------------	---

<p>Criterios</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Licencia de excavación Zona 1 Resolución No. 006447 de 2018 que expidió la Licencia No. 484 de 2018 vigencia inicial del 15 de enero de 2019 al 14 de enero de 2021 y resolución 008269 de 2020 prórroga hasta el 14 del 2022. ▪ Licencia de excavación Zona 2 Resolución No. 006448 de 2018 que expidió la Licencia No. 485 de 2018 vigencia inicial del 15 de enero de 2019 al 14 de enero de 2021 y resolución 008270 de 2020 prórroga hasta el 14 del 2022. ▪ Licencia de excavación Zona 3 Resolución No. 006449 de 2018 que expidió la Licencia No. 486 de 2018 vigencia inicial del 15 de enero de 2019 al 14 de enero de 2021 y resolución 008271 de 2020 prórroga hasta el 14 del 2022. ▪ Licencia de excavación Zona 4 Resolución No. 006450 de 2018 que expidió la Licencia No. 487 de 2018 vigencia inicial del 15 de enero de 2019 al 14 de enero de 2021 y resolución 008273 de 2020 prórroga hasta el 14 del 2022. ▪ Licencia de excavación Zona 5 Resolución No. 006451 de 2018 que expidió la Licencia No. 488 de 2018 vigencia inicial del 15 de enero de 2019 al 14 de enero de 2021 y resolución 008275 de 2020 prórroga hasta el 14 del 2022. ▪ Guía GU-CI-01 Anexo Técnico Para La Recuperación De Espacio Público Intervenido Bajo Licencias De Excavación. ▪ Resoluciones 1303 de 2019 y 1183 de 29 de diciembre de 2020 “Precios a cobrar a los usuarios por concepto de las actividades de conexión, reconexión de acometidas, corte, suspensión y reinstalación del servicio y obras complementarias” y su anexo técnico. ▪ Resolución 0293 de 2019 Por medio de la cual se expide el Manual Único de funciones y Requisitos Mínimos de los Cargos de Trabajadores Oficiales de la EAAB-ESP. ▪ Resolución 1115 de 2012 Por medio de la cual se adoptan los lineamientos Técnico - Ambientales para las actividades de aprovechamiento y tratamiento de los residuos de construcción y demolición en el Distrito Capital. ▪ Resolución 472 de 2017 Por la cual se reglamenta la gestión integral de los residuos generados en las actividades de Construcción y Demolición (RCD) y se dictan otras disposiciones. ▪ Decreto 357 de 1997 Por el cual se regula el manejo, transporte y disposición final de escombros y materiales de construcción.
<p>Causas</p>	<p>Intermitencia e insuficiencia de los contratos de Recuperación de Espacio Público para las actividades Comerciales.</p>
<p>Efecto / Impacto</p>	<p>Apropiación indebida de los recursos de los usuarios por cobros de actividades realizadas de manera extemporánea por la EAAB-ESP.</p> <p>Responsabilidad civil con ocasión de perjuicios causados a terceros y sanciones por parte de las alcaldías locales, entidades ambientales y entes externos a la EAAB- ESP.</p> <p>Incremento de reclamaciones por parte de usuarios.</p> <p>Mala imagen o afectación negativa de la reputación de la EAAB-ESP.</p> <p>Sanciones disciplinarias por extralimitación u omisión de funciones.</p> <p>Retraso en la ejecución de actividades propias del subproceso por ocupación de los funcionarios en actividades de recuperación de espacio público.</p>

	Recuperación de espacio público inadecuado acorde con lo establecido en la guía GU-CI-01 Anexo Técnico Para La Recuperación De Espacio Público Intervenido Bajo Licencias De Excavación.
Evidencia	<p>Documentos entregados por las cinco zonas: Licencias de Excavación 484,485,486,487 y 488 de 2018, Resoluciones 008269,008270,008271,008273 y 008275 de 2020 por medio de las cuales se dio prorroga a la vigencia de las licencias de excavación, Oficio E-2020-079450 del 05/11/2020 radicado a la EAAB – ESP por la Secretaría Distrital de Movilidad correspondiente a la autorización de esquemas de manejo de tránsito de la EAAB-ESP.</p> <p>Avisos con pendientes de recuperación de Espacio Público (W3), posterior a trabajos realizados en el subproceso Operación Comercial, desde enero de 2016 a julio de 2021.</p> <p>Registro fotográfico y entrevista realizada en campo espacio público sin recuperar.</p> <p>Pedidos cargados de los avisos ejecutados a las cuentas contrato (SAP).</p>
Responsable	Divisiones Operación Comercial de las cinco Zonas.
Corresponsables	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.
	Direcciones Comerciales de las cinco Zonas.
	Gerencias de las cinco Zonas.
	Dirección Apoyo Técnico
	Dirección Apoyo Comercial
Proceso Asociado	MPMU GESTIÓN COMERCIAL
Áreas de apoyo para el Aseguramiento del Mejoramiento Continuo	Gerencia Corporativa Planeamiento y Control. Dirección Planeación y Control Rentabilidad Gastos y Costos. Secretaría General Dirección de Contratación y Compras
Recomendaciones de la OCIG a la Observación.	Garantizar la totalidad de los recursos para la recuperación del espacio público derivado de las intervenciones de la Operación Comercial. Continuidad de los contratos de recuperación de espacio público.
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.	

OBSERVACION 4

Condición	<p>Inadecuada Gestión de Medidores</p> <p>En visitas de recorrido, entrevistas realizadas a las cinco zonas entre el 29 de junio al 23 de julio de 2021, a la División de Almacenes y al Laboratorio de Medidores el día 21 de julio de 2021 e información suministrada por los mismos se evidenció:</p>
------------------	---

En las entrevistas realizadas, la zona 3 informó que la entrega de los medidores y materiales se realiza al técnico directamente por el almacenista del COA, las zonas 1, 2, 4 y 5 cuentan con un espacio denominado “Centro de Acopio”, donde guardan medidores nuevos para instalación, medidores para trámite de garantía por el contratista, medidores para revisión por parte de laboratorio de medidores, medidores para reinstalación, medidores reemplazados provisionalmente (los que se instalan mientras se realiza la verificación del medidor a chequear), materiales como: manguera, registro, soldadura, cinta teflón, cajilla, entre otros (varía en cada zona). Estos espacios fueron concebidos como almacenamiento temporal con el fin agilizar la entrega periódica de los elementos necesarios para el desarrollo de las actividades cotidianas. Sin embargo, estos centros de acopio son utilizados para custodia permanente de algunos de los medidores mencionados inicialmente. En la planta de personal de las divisiones de operación comercial no existe el cargo de almacenista por tanto esta actividad es desarrollada por funcionarios que no tienen asignada esta función y no cuentan con el conocimiento y capacitación suficiente para desarrollar sus actividades acorde a lo establecido en el Manual de Almacenamiento (MPFA0501M01), así mismo estos espacios presentan falencias de infraestructura, condiciones de almacenamiento y seguridad.

De acuerdo con la información suministrada por la División Almacenes, el inventario de medidores con corte a 27 de julio es de 49.163 medidores, distribuidos así:

Valor unitario promedio Contrato: Medidor R160 \$77.722, R315 \$84.948 y 015MV \$348.000.

DESCRIPCIÓN	Cod. MATERIAL	AÑO	MES	CANTIDAD Un	VALOR TOTAL PROM CTO
MEDIDOR VELOCIDAD DE 1/2 PGD R160	VELO015R160	2020	dic	1.500	\$ 116.583.000
			ene	1.819	\$ 141.376.318
		2021	feb	3.963	\$ 308.012.286
			mar	6.795	\$ 528.120.990
			abr	8.991	\$ 698.798.502
			jun	10.468	\$ 813.593.896
			jul	7.697	\$ 598.226.234
Total MEDIDOR VELOCIDAD DE 1/2 PGD R160				41.233	3.204.711.226
MEDIDOR VOLUMETRICO DE 1/2 PGD R315	VOLU015R315	2020	jul	833	\$ 70.761.684
			dic	1.010	\$ 85.797.480
		2021	mar	1.774	\$ 150.697.752
			abr	4.284	\$ 363.917.232
Total MEDIDOR VOLUMETRICO DE 1/2 PGD R315				7.901	671.174.148
MEDIDOR VOLUMETRICO MINIMO VITAL	VOLU015MV	2013	mar	29	\$ 10.092.000
Total MEDIDOR VOLUMETRICO MINIMO VITAL				29	10.092.000
TOTAL GENERAL				49.163	3.885.977.374

Fuente: elaboración propia información División Almacenes.

Ahora bien, de acuerdo con lo indicado en el numeral 4.5 párrafo 3 del anexo técnico del CSP “<<...Los medidores nuevos deberán contar con el certificado de calibración por parte de un laboratorio debidamente acreditado por la Entidad nacional de Acreditación Competente o la entidad que haga sus veces, en donde consten los resultados de la calibración, de manera que se puedan verificar las condiciones técnicas del mismo. Este certificado no podrá tener más de tres (3) meses desde su expedición para la instalación...>>” y lo informado mediante correo

electrónico por el Laboratorio de Medidores, la vigencia del certificado del medidor antes de ser instalado corresponde a un periodo de tres (3) meses, por tanto, no se podría garantizar las condiciones técnicas de 30.998 equipos ya que desde su calibración llevan más de tres meses almacenados.

En visita realizada al laboratorio de medidores se evidencio que la EAAB-ESP no cuenta con los equipos para realizar las pruebas metrológicas a los medidores de diámetros iguales o mayores a 1”.

Cuando un medidor usado debe ser enviado al Laboratorio de Medidores para revisión del estado y correcto funcionamiento, la EAAB-ESP debe instalar un dispositivo de medición equivalente con carácter provisional, mientras se efectúa la revisión mencionada. Los medidores revisados que cumplen los parámetros de correcto funcionamiento deben ser reinstalados y por ende los provisionales retirados. No existe una política al interior de la EAAB-ESP respecto al manejo que se le debe dar a estos medidores retirados, y de acuerdo a la información suministrada por el laboratorio de Medidores en el año 2020 y lo corrido del año 2021 los equipos para reinstalación fueron 779 aproximadamente el 2% del total de los equipos revisados. Estos medidores retirados son almacenados en las zonas.

AÑO	MEDIDORES USADOS PARA REVISIÓN	MEDIDORES PARA REINSTALAR	%
2020	26817	545	2,03%
2021	11519	234	2,03%
		779	

Fuente: Elaboración propia con información del Laboratorio de Medidores. Año 2021 información a 24 de julio.

Al tomar como referencia el valor contrato del medidor R160 (velocidad), **los 779 medidores ascienden a la suma de \$60.545.000.**

En correo electrónico recibido por la Dirección Apoyo Comercial en el cual informan que se realizó la solicitud de declaración de obsoleto al procedimiento MPMU0405P <<Instalación de dispositivo de control para mínimo vital>>, adjuntan ayuda de memoria de reunión llevada a cabo el 3 de marzo de 2020 por funcionarios de la División Operación Comercial en la cual exponen los siguientes argumentos <<...este procedimiento debe ser declarado obsoleto puesto que corresponde a una actividad que a la fecha no se realiza, adicionalmente es un documento que no se encuentra vigente ya que los dispositivos que fueron instalados en su momento se encuentran obsoletos, razones por las que se solicita que el procedimiento que se encuentra en revisión sea eliminado del mapa de procesos....>>, adicionalmente envían un pantallazo del aplicativo del mapa de proceso donde solicitan el día 21 de junio de 2021 pasar a obsoleto este procedimiento (consecutivo 1716). El procedimiento aún se encuentra vigente en el Mapa de procesos.

Teniendo en cuenta que el procedimiento aún se encuentra vigente, se realizó revisión del mismo, encontrado que: este procedimiento se fundamenta en dar cumplimiento a lo establecido en los Decretos Distritales 485 de 2011 “ Por el cual se adopta el Plan Distrital de Agua “, artículo 4º y 5º y el 064 de 2012” Por el cual

	<p>se modifica parcialmente el Decreto 485 de 2011”, se reconoce el derecho al consumo mínimo vital de agua potable a los Estratos 1 y 2 de uso residencial y mixto y se toman otras determinaciones, artículos 1º, 2º y 3º.</p> <p>Este último decreto establece que: <<...Artículo 1º.- Modifícase el artículo 4º del Decreto 485 de 2011, que quedará así: "Artículo 4º: Mínimo Vital de Agua Potable. Fijase en seis (6) metros cúbicos mensuales la cantidad de agua potable que deberán suministrar las Prestadoras del Servicio de Acueducto, como mínimo vital, para asegurar a las personas de los estratos socio-económicos uno y dos, de uso residencial y mixto, una vida digna que permita satisfacer sus necesidades básicas. Esta cantidad le será suministrada sin costo alguno a cada suscriptor del servicio de acueducto de esos estratos, localizado en Bogotá, D.C., y el valor económico que para las Prestadoras del servicio represente dicho suministro, será reconocido por la Administración Distrital."</p> <p>Artículo 2º.- Derógase el artículo 5º del Decreto 485 de 2011.>> (Decreto 485 de 2011 <<...Artículo 5º.- Causales de pérdida del reconocimiento de Mínimo Vital de Agua Potable. - Derogado por el art. 2, Decreto Distrital 64 de 2012. Son causales de pérdida del reconocimiento del Mínimo Vital: i) El cambio de clase de uso residencial a otra clase de uso; ii) Cambio del estrato socioeconómico cuyo nuevo escenario no cumpla con los criterios definidos para el reconocimiento en el Plan Distrital del Agua "Compromiso de Todos" y su documento técnico soporte. Parágrafo. - Los suscriptores que se encuentran en mora en el pago de alguno de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado o aseo deberán suscribir acuerdos de pago con la persona prestadora para acceder al programa del mínimo vital y se mantendrá, siempre y cuando el suscriptor se encuentre al día con sus obligaciones....>>)</p> <p>De acuerdo con lo informado en las entrevistas realizadas a las zonas, debido a lo establecido en la Decreto 441 de 2020” Por la cual se dictan disposiciones en materia de servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo para hacer frente al Estado De Emergencia Económica, Social Y Ecológica declarado por el Decreto 417 de 2020”, se debe asegurar el acceso a agua potable por tanto no se están realizando suspensiones de servicio, no obstante cuando cese la declaratoria de emergencia se debe cumplir los requerimientos legales que garanticen el mínimo vital.</p>
<p>Criterios</p>	<p>MPFA0501M01 Manual de Almacenamiento Resolución 1148 de 2018 Manual de Supervisión e Interventoría Resolución 0293 de 2019 Por medio de la cual se expide el Manual Único de funciones y Requisitos Mínimos de los Cargos de Trabajadores Oficiales de la EAAB-ESP. MPMU0403P Gestión de medidores MPMU0407P Gestión Integral de medidores MPMU0405P Instalación de dispositivo de control para mínimo vital Contrato de Servicios Públicos de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá Decreto Distrital 485 de 2011 Decreto Distrital 064 de 2012</p>
<p>Causas</p>	<p>Inadecuada planificación, seguimiento y control de suministro de medidores y materiales. Desconocimiento de las técnicas de manejo de inventarios. Desconocimiento respecto a los costos que genera el almacenamiento, conservación, custodia y control de materiales en los Almacenes. Desconocimiento de la responsabilidad que conlleva operar estos centros de acopio en el entendido que se deben vigilar y salvaguardar los bienes y valores que le han sido encomendados y cuidar que sean utilizados debida y racionalmente, de conformidad con los fines a que han sido destinados.</p>

	<p>Inexistencia de políticas para el manejo y disposición de medidores provisionales. Ausencia de análisis sobre la viabilidad y operación de los centros de acopio. Equipos para calibración de medidores iguales o mayores a 1" dañados o inoperantes. Falta de claridad respecto a la obligatoriedad y condiciones del suministro del mínimo vital a los usuarios de acuerdo a lo establecido en la normatividad vigente.</p>
Efecto / Impacto	<p>Sanciones disciplinarias por extralimitación u omisión de funciones. Incumplimiento de normatividad legal. Costo de almacenamiento innecesarios. Sustracción de bienes o elementos de propiedad de la Empresa. Pérdida de bienes por daño u obsolescencia. Desperdicios de sobreproducción por la recepción, calibración y almacenamiento de medidores que superan los requerimientos ya que se destinan recursos y personal innecesariamente.</p>
Evidencia	<p>Visitas realizadas a los centros de acopio de la Zona 1, 2 y 4, registro fotográfico. Entrevistas y visitas realizadas para la verificación de los procedimientos MPMU0401P, MPMU0403P, MPMU0405P y MPMU0407P. Visita de verificación de existencias, almacenamiento y verificación de los medidores en el Laboratorio de Medidores y el Almacén Central. Correos electrónicos con información del inventario de medidores, equipos verificados metrológicamente, información de solicitud de obsolescencia del procedimiento MPMU0405P.</p>
Responsable	<p>Divisiones Operación Comercial de las cinco Zonas.</p>
Corresponsables	<p>Direcciones Comerciales de las cinco Zonas. Gerencias de las cinco Zonas. Dirección de Apoyo Técnico Dirección Apoyo Comercial Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente. División Almacenes Gerencia de Tecnología Dirección de Servicios Técnicos</p>
Proceso Asociado	<p>MPMU GESTIÓN COMERCIAL</p>
Áreas de apoyo para el Aseguramiento del Mejoramiento Continuo	<p>Dirección de Calidad y Procesos Gerencia Jurídica Oficina de Asesoría Legal Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control</p>
<u>Recomendaciones de la OCIG a la Observación.</u>	<p>Realizar una planificación para la depuración de los inventarios de medidores existentes bajo el concepto PEPS. Establecer un control que evite que se presente excesivo almacenamiento de medidores y que la rotación de los existentes se gestione bajo el concepto PEPS. Estudiar alternativas respecto a la viabilidad de contar con los centros de acopio y si es el caso mejorar las condiciones de los mismos. Efectuar de manera conjunta con la Gerencia Jurídica el alcance de la normatividad referente al mínimo vital. Solicitar concepto respecto a uso que se debe dar a los medidores provisionales con el fin de definir una política corporativa respecto al manejo de los mismos.</p>

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.

OBSERVACION 5

Debilidad en la ejecución de las actividades del Contrato de Prestación de Servicios Públicos debido al desabastecimiento de RECURSOS.

En visitas de recorrido y entrevistas realizadas a las cinco zonas entre el 29 de junio al 23 de julio de 2021 nos informaron respecto al desabastecimiento de materiales (cajillas, manguera, registros, entre otros) y a la existencia de vacantes de personal operativo fundamental para el desarrollo de las actividades comerciales. Esto ha ocasionado el incumplimiento de la ejecución de las actividades asociadas a este subproceso en los tiempos establecidos en el Contrato de Servicios Públicos CSP.

Como evidencia de lo anterior, se descargó de SAP-ERP los avisos U1 del periodo comprendido entre 1 de enero de 2020 a la fecha, con el fin de validar el cumplimiento de la <<...CLÁUSULA 9. Iniciación de la Prestación del servicio. Salvo fuerza mayor o caso fortuito la iniciación en la prestación del servicio solicitado no podrá superar cuarenta (40) días hábiles contados desde el momento en el que la EMPRESA indique que está en posibilidad de prestar el servicio y el suscriptor y/o usuario ha atendido las condiciones uniformes. [Cl. 8, Fine. ModCRA.]...>>:

Conexiones ejecutadas que superan los 40 días hábiles establecidos en el CSP; en el año 2020, se registran 825 equivalente a un 16,84% del total de las realizadas y en lo corrido del año 2021 se registran 159 para un 4,96% del total de las realizadas.

Condición

CONEXIONES EJECUTADAS TIEMPO > A 40 DIAS HÁBILES AÑO 2020		
ZONA	CANTIDAD DE AVISOS	PORCENTAJE
ZN01	67	1,37%
ZN02	44	0,90%
ZN03	51	1,04%
ZN04	37	0,76%
ZN05	626	12,78%
TOTAL	825	16,84%
TOTAL CONEXIONES 4.898		

CONEXIONES EJECUTADAS TIEMPO > A 40 DIAS HÁBILES ene - agosto 2021		
ZONA	CANTIDAD DE AVISOS	PORCENTAJE
ZN01	58	1,81%
ZN03	15	0,47%
ZN04	32	1,00%
ZN05	54	1,69%
Total general	159	4,96%
TOTAL CONEXIONES 3.203		

A continuación, se indican los tiempos de ejecución (valor: mínimo, media y máximo) de las conexiones ejecutadas indicadas en los cuadros anteriores, donde se evidencia conexiones que demoraron 405 días en ser atendidas.

TIEMPOS DE EJECUCIÓN DE CONEXIONES			
ZONA	VALOR	AÑO 2020	ENE - AGO 2021
		DIAS	DIAS
ZN01	Maximo	405	134
	Media	96	79
	Minimo	64	61
ZN02	Maximo	311	NA
	Media	106	
	Minimo	60	
ZN03	Maximo	334	216
	Media	105	112
	Minimo	64	66
ZN04	Maximo	319	224
	Media	124	96
	Minimo	63	66
ZN05	Maximo	348	122
	Media	85	74
	Minimo	58	59

El rezago de conexiones no ejecutadas que superan los 40 días hábiles desde el año 2020 a la fecha son 1.142, donde el valor máximo encontrado es de 575 días de la Zona 4.

CONEXIONES PENDIENTES POR EJECUTAR TIEMPO > A 40 DIAS HÁBILES AÑO 2020		
ZONA	CANTIDAD DE AVISOS	PORCENTAJE
ZN03	2	0,18%
ZN04	161	14,10%
ZN05	2	0,18%
Total general	165	14,45%
TOTAL CONEXIONES 1142		

CONEXIONES PENDIENTES POR EJECUTAR TIEMPO > A 40 DIAS HÁBILES ene - agosto 2021		
ZONA	CANTIDAD DE AVISOS	PORCENTAJE
ZN01	19	1,66%
ZN02	11	0,96%
ZN03	9	0,79%
ZN04	25	2,19%
ZN05	15	1,31%
Total general	79	6,92%
TOTAL CONEXIONES 1142		

Respecto al tema de personal, y de acuerdo a la información suministrada por la Dirección Mejoramiento Calidad de Vida, el estado de la planta de personal de la División Operación Comercial es el siguiente:

Nota: Es importante mencionar que la columna de % se obtuvo de la relación entre las vacantes por actividad (Cartera Operativa (Suspe_corte_reinstal), Gestión de Medidores, Gestión Solicitudes Acome_Recon_Cajillas, Lectura - Reparto. Volanteo - Revisiones. Gestión de Anomalías, Monitoreo Ordenes Resultados y Documentos y Otros) / el total de la planta por actividad.

ACTIVIDAD	% VACANTES / ACTIVIDAD														
	ZONA 1			ZONA 2			ZONA 3			ZONA 4			ZONA 5		
	No. CARGOS	No. VACANTES	%	No. CARGOS	No. VACANTES	%	No. CARGOS	No. VACANTES	%	No. CARGOS	No. VACANTES	%	No. CARGOS	No. VACANTES	%
Cartera Operativa (Suspe_corte_reinstal)	15	4	26,67%	14	4	28,57%	18	3	16,67%	17	1	5,88%	15	0	0,00%
Gestión de Medidores	16	1	6,25%	15	4	26,67%	13	3	23,08%	12	1	8,33%	14	1	7,14%
Gestión Solicitudes Acome_Recon_Cajillas	15	1	6,67%	15	1	6,67%	15	3	20,00%	14	1	7,14%	18	3	16,67%
Lectura - Reparto . Volanteo - Revisiones . Gestión de Anomalías	83	12	14,46%	69	19	27,54%	75	16	21,33%	75	20	26,67%	68	14	20,59%
Monitoreo Ordenes Resultados y Documentos	1	0	0,00%	0	-	-	3	0	0,00%	3	0	0,00%	0	-	-
Otros	13	1	7,69%	14	1	7,14%	14	2	14,29%	19	2	10,53%	14	2	14,29%
TOTAL	143	19	13,29%	127	29	22,83%	138	27	19,57%	140	25	17,86%	129	20	15,50%
USUARIOS	606006			387894			372305			384247			560594		

Nota: Los usuarios de la zona 1 y 5 incluyen los municipios.

De acuerdo con lo expresado por los Directivos de las zonas y lo indicado en el cuadro anterior, las vacantes existentes afectan la ejecución de las actividades operativas responsabilidad de la División Operación Comercial. Dado que no se cuenta con el personal necesario para cumplir todas las actividades, se priorizan para ejecución las más importantes (lectura, volanteo, hurtos, cambio de medidor solicitado por el usuario derechos de petición, entre otros); el desarrollo de éstas lo ejecuta el personal que tiene asignadas otras funciones, por tanto, se retrasan las demás actividades de Operación Comercial. Ver anexo 1. listado de cargos y vacantes por tipología de cada zona.

A continuación, se muestra un ejemplo de cumplimiento de actividades que se priorizan dada su importancia; no se tuvieron en cuenta los tiempos de atención de las mismas, ni los cambios de medidor por critica o por el plan de perdidas (no priorizada por volumen e imposibilidad operativa).

SOLICITUDES DE CAMBIOS DE MEDIDOR POR USUARIO Y REPOSICION POR HURTO							
AÑO 2021		ZONA 1	ZONA 2	ZONA 3	ZONA 4	ZONA 5	TOTAL ANUAL
		CANTIDAD	CANTIDAD	CANTIDAD	CANTIDAD	CANTIDAD	CANTIDAD
TRIMESTRE 1	ACTIVIDADES SOLICITADAS	1663	1493	1714	1192	1413	7475
	ACTIVIDADES REALIZADAS	1661	1493	1714	1191	1388	7447
	ACTIVIDADES PENDIENTES	2	0	0	1	25	28
	%	99,88%	100,00%	100,00%	99,92%	98,23%	99,63%
TRIMESTRE 2	ACTIVIDADES SOLICITADAS	1631	2483	2148	1825	1931	10018
	ACTIVIDADES REALIZADAS	1631	2481	2147	1825	1900	9984
	ACTIVIDADES PENDIENTES	0	2	1	0	31	34
	%	100,00%	99,92%	99,95%	100,00%	98,39%	99,66%
TRIMESTRE 3	ACTIVIDADES SOLICITADAS	1476	1744	1281	1305	1300	7106
	ACTIVIDADES REALIZADAS	1286	1429	1196	1238	1176	6325
	ACTIVIDADES PENDIENTES	190	315	85	67	124	781
	%	87,13%	81,94%	93,36%	94,87%	90,46%	89,01%
TOTAL ANUAL	ACTIVIDADES SOLICITADAS	4770	5720	5143	4322	4644	24599
	ACTIVIDADES REALIZADAS	4578	5403	5057	4254	4464	23756
	ACTIVIDADES PENDIENTES	192	317	86	68	180	843
	%	95,97%	94,46%	98,33%	98,43%	96,12%	96,57%

Fuente: Elaboración propia, información SAP – avisos U4

De acuerdo con lo evidenciado y teniendo en cuenta la afectación en la ejecución de las actividades por limitación en los recursos, se verificaron las matrices de

	<p>riesgos del proceso y de corrupción, ya que estas son herramientas de control que me permiten asegurar la gestión del Proceso de Operación Comercial.</p> <p>La matriz de riesgos del proceso de Operación Comercial tiene planteados 4 riesgos; el riesgo observado en el marco de esta auditoría fue el MUR4-Incumplimiento en la meta de incorporación de usuarios planteada en el Plan General Estratégico, una de sus causas es: Demora en la instalación de las acometidas y medidores por la insuficiencia de recursos en la División de Operación Comercial de las Zonas (equipos y personal operativo). De acuerdo con las visitas de campo, entrevistas y los datos reportados anteriormente, la causa mencionada se está presentando, por tanto, se debería reflejar la materialización del riesgo, sin embargo, esto no se evidencio en el último seguimiento reportado por el área. Así mismo, debieron verse afectados los resultados de los compromisos e indicadores reportados en el APA.</p>
Criterios	<p>Resolución 0293 de 2019 “ Por medio de la cual se expide el Manual Único de funciones y Requisitos Mínimos de los Cargos de Trabajadores Oficiales de la EAAB-ESP. Contrato de Servicios Públicos de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá. Ley 142 de 1994 y sus modificatorios.</p>
Causas	<p>Insuficiencia de recursos (Materiales, equipos, personal)</p>
Efecto / Impacto	<p>Sanciones disciplinarias por extralimitación u omisión de funciones.</p> <p>Incumplimiento de normatividad legal.</p> <p>Materialización con impacto negativo de la consecuencia 3. Impacto en la imagen de la Entidad ante los usuarios y ante los Entes de Control por el incumplimiento en las metas de inversión asociadas a la incorporación de usuarios del riesgo MUR4 Gestión Comercial.</p> <p>Retraso en la ejecución de actividades propias del subproceso.</p>
Evidencia	<p>Visitas de campo, entrevistas y datos de las cinco Zonas de servicio. Reportes de SAP-ERP. Correos electrónicos con información del personal. Matriz de riesgos del proceso.</p>
Responsable	<p>Divisiones Operación Comercial de las cinco Zonas.</p>
Corresponsables	<p>Direcciones Comerciales de las cinco Zonas</p>
	<p>Gerencias de las cinco Zonas</p>
	<p>Dirección Apoyo Técnico</p>
	<p>Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente</p>
	<p>Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa</p>
Proceso Asociado	<p>MPMU GESTIÓN COMERCIAL</p>
Áreas de apoyo para el Aseguramiento	<p>Dirección Calidad y Procesos Dirección planeación y control de resultados corporativos Gerencia Corporativa Planeamiento y Control</p>

<p>del Mejoramiento Continuo</p>	
<p><u>Recomendaciones de la OCIG a la Observación.</u></p>	<p>Efectuar una revisión general a las entradas del subproceso auditado, identificando el impacto de estas para el desarrollo de las actividades, tomando de manera conjunta con las áreas corresponsables las acciones a que haya lugar con el fin de garantizar el cumplimiento.</p> <p>Efectuar una revisión a los compromisos, indicadores y riesgos del proceso, identificando claramente como impacta el subproceso auditado el cumplimiento o la no materialización de los riesgos del proceso de Operación Comercial. O si es el caso plantear indicadores operativos e identificar riesgos del subproceso auditado dada la misionalidad del mismo.</p>
<p>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.</p>	



Firmado por GIORA PIEDAD ROA CARRERO
el 20/09/2021 a las 16:41:55 COT

Firma

Nombre: Piedad Roa Carrero
Jefe Oficina de Control Interno y Gestión.

- Anexo: 1. Planta de personal
2. Indicadores
3. Respuestas observaciones informe preliminar