

INFORME EJECUTIVO

Nombre de la Auditoría Interna	6. Mantenimiento en Plantas de Tratamiento			1050001-2020-0158			
				N° Consecutivo			
Destinatario	Dr(a). CRISTINA ARANGO OLAYA						
	GERENTE GENERAL - EAAB-ESP						
PROCESO:	Sistema Maestro		SUBPROCESO	Mantenimiento en Plantas de Tratamiento			
Dependencia / Área / Unidad Auditable	División de Abastecimiento		Responsable	Germán García Marrugo			
			Responsable				
Reunión de Apertura	01	06	2020	Reunión de Cierre	24	06	2020
	DIA	MES	AÑO		DIA	MES	AÑO
Equipo Auditor							
Auditor Líder OCIG	Piedad Roa Carrero						
Auditor Líder de Grupo	Eduardo Pinto						
Auditor	Yimmy A Márquez						
Dificultades del Proceso Auditor	<ul style="list-style-type: none"> • Frente a la solicitud de las actas del subcomité de control interno (Res 164 del 2015), el proceso no aportó las evidencias, situación que limitó el alcance de la auditoría ya que no fue posible concluir frente a dicho objetivo específico. • La emergencia sanitaria impidió dedicar el tiempo suficiente para el análisis en las visitas de campo por parte del equipo auditor. 						
<p><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></p>							

1. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA.

Analizar la efectividad de la gestión y los elementos de control de los riesgos asociados al subproceso "Mantenimiento en Plantas de Tratamiento" de la EAAB-ESP.

2. ALCANCE DE LA AUDITORÍA.

Se adelantó la verificación de la gestión y eficacia de los elementos de control de los riesgos del subproceso de "Mantenimiento en las Plantas de Tratamiento", mediante la realización de pruebas de escritorio y de recorrido a los procedimientos (MPMA0301 - MPMA0304 - MPMA0305 - MPMA0308 - MPMA0309), ya que son los que aumentan la disponibilidad de la maquinaria para garantizar el caudal del servicio de acueducto en las plantas: Wiesner, Tibitoc y El Dorado, teniendo en cuenta que son las más importantes para el cumplimiento misional de la EAAB-ESP; finalmente, se complementó con la verificación de la gestión de los planes de mantenimiento a 5 máquinas esenciales de cada una de las plantas, realizada entre julio-diciembre de 2019.

3. CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA.

3.2 Aspectos Generales.

El proceso auditor surtió todas las etapas previstas según lo establecido en el Plan de Auditoría durante el periodo abril - junio de la vigencia 2020, lo cual permitió emitir conclusiones sobre la efectividad del Sistema de Control Interno del Sub-proceso Mantenimiento en Plantas de Tratamiento y su compromiso con el mejoramiento continuo, en aspectos relacionados con;

- Gestión del riesgo y valoración de Controles del subproceso Mantenimiento en Plantas de Tratamiento y procedimientos relacionados.
- Riesgo residual.
- Análisis de procedimientos y su aplicación.
- Indicadores - Subproceso de Mantenimiento en Plantas de Tratamiento.
- Acciones de Mejora - Informe SG 2019 y suscritas con los entes de control.
- Reportes de Autocontrol de los subcomités de Control Interno.
- Acciones de Contingencia frente a la Emergencia Sanitaria – COVID-19

3.3 Fortalezas.

- ✓ Se resalta que el subproceso de mantenimiento en Plantas de Tratamiento acató los lineamientos dispuestos en el manual para la administración del riesgo, ya que, el análisis de contexto de los riesgos registrados en la matriz del proceso de Servicio de Acueducto fue **adecuado**; de igual forma, el análisis de causas fue desarrollado de forma apropiada concluyendo que el conjunto de controles contribuye a la minimización de su impacto.
- ✓ Si bien los formatos asociados a los procedimientos auditados no se están llevando acabo de manera rigurosa, se reconoce el esfuerzo en las plantas por enriquecer y fortalecer estas herramientas según el quehacer diario en cada una de ellas.
- ✓ Se reconoce la experticia y conocimiento de los ingenieros y equipo técnico a cargo del mantenimiento en las plantas de tratamiento de agua potable, y su aporte en el sostenimiento integral de la actividad "Mantenimiento".

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>Se Identificó una brecha en la valoración de controles para la definir el riesgo residual, por incumplimiento en la aplicación de controles clave.</p> <p>Se evidenció que para el mantenimiento en las PTAP no se está dando estricto cumplimiento a la ejecución de todos los controles (Formatos oficiales de la EAAB-ESP), de la matriz de riesgos del proceso, ya que al analizarlos en cuenta a su diseño se encontraron como “Fuertes” y en las pruebas de campo se registró que su ejecución es parcial, por lo que la solidez del grupo de controles es “Moderado”, es el caso de los controles/formatos; Ordenes de trabajo: (Wiesner y Tibitoc), Control de necesidad; (El Dorado).</p>
Criterios	MPEE0301M01-03 Manual Administración de Riesgos y Oportunidad – Numeral 9.2.3.2 Controles. MECI – componente elementos de control.
Causas	<ul style="list-style-type: none"> - Inoportuna y/o estricta devolución de las ordenes de trabajo diligenciadas por parte de los técnicos de mantenimiento en los tiempos dispuestos. - Desconocimiento del procedimiento y diligenciamiento de los controles/formatos asociados. - En Tibitoc, en gran parte se utilizan documentos/formatos que venían de la concesión 2018.
Efecto / Impacto	Esta situación afecta el valor del riesgo residual y podría generar brechas en el tratamiento de los mismos y en consecuencia su materialización. Debilitando de esta manera el Sistema de control interno del y proceso contraviniendo lo dispuesto en el documento MPEE0301M01-03 Manual Administración de Riesgos y Oportunidad – Numeral 9.2.3.2 Controles.
Evidencia	Ayudas de las visitas a las PTAP.
Responsable	Dirección de Abastecimiento
Corresponsables	Gerencia de Sistema Maestro
Proceso Asociado	Servicio de Acueducto
Areas de apoyo para el Aseguramiento del Mejoramiento Continuo	Dirección de Gestión Calidad y Procesos – DGCYP.
Recomendaciones de la OCIG a la Observación.	<p>Estandarizar los procedimientos y formatos mediante mesas de trabajo lideradas por la DGCYP con los delegados de las PTAP, y socializarlas para que sean aplicadas en todas las plantas tanto las actividades como los formatos definidos en el proceso de documentación.</p> <p>Enfatizar y Concientizar el cumplimiento de los controles/formatos en las actividades de socialización de procedimientos.</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 2

Condición	<p>Existencia de indicadores y mediciones sin Formalizar</p> <p>Se evidenció que a nivel interno solo las plantas Wiener y Tibitoc manejan un indicador propio para su gestión, sin embargo, estos no están estandarizados ni oficializados en el APA; es el caso del formato de “Ordenes de Trabajo” el cual debería incluir la firma de quien recibe el servicio, con el fin de viabilizar una encuesta de satisfacción por parte del cliente interno.</p>
Criterios	Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG - 4ª. Dimensión: Evaluación de Resultados. MECI-Componente Ambiente de Control y elementos de control
Causas	Ausencia de políticas o directrices de medición para la evaluación del servicio de mantenimiento en las PTAP.
Efecto / Impacto	Incumplimiento de la Política de Gestión de Seguimiento y evaluación del desempeño institucional en la cual se visualiza el compromiso de realizar el autocontrol, monitoreo y seguimiento al desempeño institucional. Desinformación relevante para la evaluación y toma de decisiones.
Evidencia	Ayudas de las visitas a las PTAP y pruebas de escritorio del aplicativo APA.
Responsable	Dirección de Abastecimiento
Corresponsables	Gerencia de Sistema Maestro
Proceso Asociado	Servicio de Acueducto
Áreas de apoyo para el Aseguramiento del Mejoramiento Continuo	Dirección de Gestión Calidad y Procesos – DGCYP.
Recomendaciones de la OCIG a la Observación.	Se recomienda a la Dirección de Abastecimiento solicitar el debido acompañamiento para la formulación, estandarización y formalización de indicadores relacionados con el Mantenimiento en las Plantas de Tratamiento, con el fin de obtener información relevante para la toma de decisiones de cara a la optimización de la actividad.
<p><i>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.</i></p>	

OBSERVACION 3

Condición	<p>Falta de Actualización y estandarización documental.</p> <p>Se evidencia que ciertos documentos oficiales en el mapa de procesos de la EAAB-ESP del subproceso de Mantenimiento en Plantas de Tratamiento (procedimientos y formatos) se encontraron atrasos en la actualización del sistema de gestión de calidad como Procedimientos sin dar de baja a pesar de haberse acogido en otros y procedimientos vigentes sin utilizar; de igual forma, formatos oficiales sin código y formatos utilizados para el mismo fin con códigos con códigos y nombres diferentes. En la sección de evidencias de la presente observación se podrá visualizar el detalle de las situaciones.</p>
Criterios	MPFD0802F02-03 Documentación de Procesos. MECI componente Información y Comunicación.
Causas	Desarticulación en la formulación, aprobación y socialización de documentos del subproceso y/o proceso.
Efecto / Impacto	Desarmonización del que hacer relacionado con el mantenimiento en las PTAP de la EAAB-ESP.

<p>Evidencia</p>	<p>Ayudas de las visitas a las PTAP.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documentos sin retirar: Procedimientos adoptados en uno solo sin que los adoptados hayan sido retirados oficialmente, es el caso del MPMA0308 Mantenimiento de equipo en plantas de tratamiento de agua potable, el cual integro 5 procedimientos (MPMA0301, MPMA0302, MPMA0303, MPMA0304, MPMA0305 y MPMA0306), situación que puede prestarse para consultas equivocadas. (Memorando 2531001-2020-0792) • Procedimiento sin utilizar: El procedimiento de mantenimiento predictivo a pesar de encontrarse vigente, no se lleva a cabo de manera rigurosa en ninguna de las 3 plantas, encontrando que las razones expuestas son la ausencia de elementos y herramientas específicas, al igual que personal capacitado para su ejecución, esto, con el fin de determinar la necesidad u oportunidad del procedimiento. • Formatos sin código: Se encontraron formatos como: M4MA0308F01-01 - M4MA0308F04-01 - M4MA0308F05-01 - M4MA0308F06-01 - M4MA0308F07-01 los cuales, al momento del descargue de la intranet, no registran el código definido por la DGCYP, lo cual contraviene los parámetros de calidad de la EAAB-ESP, según lo descrito en el procedimiento MPFD0802P-03 Documentación de Procesos – Glosario – Definición: “Formato”. • Formatos diferentes: El cronograma de calibración en el mapa de procesos V5 se encuentra para el sistema norte pero no para el sistema sur, de igual forma, se encontraron formatos diferentes utilizados para la programación de mantenimientos preventivos para las plantas Norte y Sur, y es preciso mencionar que la Planta Tibitoc, no cuenta con formato oficial en el mapa de procesos, situación que podría prestarse para confusiones, y teniendo en cuenta que la actividad perse es la misma en las plantas, es conveniente estandarizar el formato para que cualquier planta lo pueda utilizar.
<p>Responsable</p>	<p>Dirección de Abastecimiento</p>
<p>Corresponsables</p>	<p>Gerencia de Sistema Maestro</p>
<p>Proceso Asociado</p>	<p>Servicio de Acueducto</p>
<p>Áreas de apoyo para el Aseguramiento del Mejoramiento Continuo</p>	<p>Dirección de Gestión Calidad y Procesos - DGCYP</p>
<p>Recomendaciones de la OCIG a la Observación.</p>	<p>Se recomienda de manera prioritaria solicitar el acompañamiento de la DGCYP para revisar, actualizar y estandarizar la documentación del subproceso de Mantenimiento en Plantas de tratamiento, realizando mesas de trabajo con delegados de las 3 PTAP, con el fin de analizar e incluir los mejores métodos utilizados en cada una ellas, al igual que homologar o dar de baja los documentos a que haya lugar.</p> <p>Para el caso del sistema SIMO (Sistema Integral de Mantenimiento) utilizado solo en la planta Tibitoc, se recomienda analizar sus bondades, y dar continuidad a sus buenas prácticas con el fin de fortalecer los temas que deben ser integrados a la operatividad general de las plantas.</p> <p>De igual forma se recomienda conservar la memoria institucional que reposa en la base de datos del SIMO, migrando la información de la atención del mantenimiento de equipos al sistema de información empresarial SAP de la EAAB-ESP.</p> <p>La actualización y estandarización de documentos fortalecerá el sistema de gestión de calidad de la EAAB, como quiera que cualquier planta podrá descargarlos y aplicarlos sin importar su ubicación.</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 4

Condición	Incumplimiento de la Resolución 164 de 2015 Actas de Comité de Control Interno. No se presentaron ni evidenciaron las Actas del Comité de Control Interno del 2o semestre de 2019, a pesar de haber sido solicitadas mediante correo los días 16, 23 y 24 de abril a la Dirección de Abastecimiento y a la Gerencia del Sistema Maestro, la ausencia sin justificación de las mismas, contraviene lo dispuesto en la Resolución 164 de 2015.
Criterios	Resolución 164 de 2015 artículo Decimo Primero: “..De cada reunión de los Subcomités de autocontrol se levantara un acta, refrendada por quien la preside junto con el secretario, cuyo original reposara en la oficina respectiva, y una (1) copia deberá ser enviada a la Oficina Control Interno y Gestión dentro de los 5 días hábiles siguientes a su celebración....”.
Causas	Desconocidas.
Efecto / Impacto	Incumplimiento de la Resolución 164 de 2015 artículo Decimo Primero.
Evidencia	Correos electrónicos los días 16, 23 y 24 de abril a la Dirección de Abastecimiento y a la Gerencia del Sistema Maestro,
Responsable	Dirección de Abastecimiento
Corresponsables	Gerencia de Sistema Maestro
Proceso Asociado	Servicio de Acueducto
Áreas de apoyo para el Aseguramiento del Mejoramiento Continuo	N.A.
<u>Recomendaciones de la OCIG a la Observación.</u>	Se recomienda actualizar y dar cumplimiento a lo dispuesto en la mencionada resolución de las actas incumplidas del 2º semestre del 2019 a la fecha del presente informe, así como el cumplimiento a futuro de las mismas hasta cuando deje de regir o no proceda mas esta obligación.

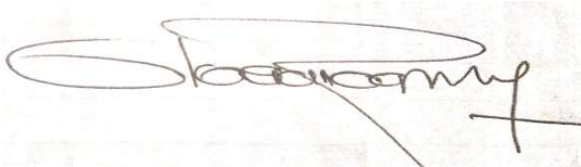
NOTA: Los análisis de causas y recomendaciones de la OCIG a las observaciones del presente informe son indicativas y no eximen del análisis de causa y formulación de planes de mejora que le corresponden al responsable en el marco del procedimiento de Mejoramiento Continuo de la EAAB-ESP.

1. RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA

Las “Recomendaciones para la mejora” si bien no requieren plan de mejoramiento, si deberán ser analizadas y en caso de ser procedentes, deberán ser atendidas por los responsables en el marco de la gestión propia del área o dirección a cargo, ya que serán objeto de monitoreo en próximas auditorías, y su desatención en más de dos oportunidades será comunicada al superior inmediato o escalado a la alta dirección según consideración de la Jefatura OCIG.

	RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA	RESPONSABLE
1	Se recomienda, listar y consolidar en un sitio de la web de la EAAB-ESP o en el file server dispuesto para Mantenimiento en Plantas de Tratamiento, dos documentos digitalizados o los links de los manuales de las maquinas con que cuentan las PTAP, ya que en las vistas de campo, se analizó que los funcionarios solo pueden acceder a los que se encuentran en su planta, lo anterior con el fin de que los funcionarios encargados de la operación de las mismas, puedan acceder desde cualquier punto de la EAAB y consultar lo requerido, ya que si bien se han adelantado esfuerzos por la digitalización de los mismos, se cuenta con algunos de estos a nivel de planta y no de entidad.	Dirección de Abastecimiento / Archivo - Gestión Documental de la EAAB
2	Se recomienda, actualizar el procedimiento relacionado o analizar la posibilidad de viabilizar un método más eficiente para el “suministro de repuestos en las plantas de tratamiento”, ya que el método actual (acuerdos marco), no ha sido tan efectivo como los contratos que se venían gestionando en estas, en términos de oportunidad y disponibilidad, ya que se dilatan en el tiempo más de 2 meses y es recurrente la ausencia de elementos especializados en las ferreterías de este acuerdo, y si bien en algunas ocasiones ciertos elementos son reparados o fabricados dentro de las plantas, la posibilidad de error de cálculo o utilización de materiales indebidos, podría ocasionar daños totales a la maquinaria.	Dirección de Abastecimiento / Dirección de Contratación y Compras
3	Se recomienda atender de manera prioritaria las acciones de mejoramiento VENCIDAS, relacionadas en el numeral 6.1.4 ya que como se evidenció hay acciones vencidas y homologadas a acciones que también están vencidas, esta situación pone en riesgo los indicadores de cumplimiento y/o mejoramiento continuo de empresa, de igual forma poner en riesgo el certificado de renovación con Icontec, como quiera que relaciona acciones de dicho informe sin avance.	Dirección de Abastecimiento / DGCYP
4	Se recomienda frente a la emergencia sanitaria, adoptar de manera prioritaria un protocolo estandarizado para el ingreso a las plantas de tratamiento, donde se establezcan las acciones a realizar de primera mano como “La toma de temperatura”, la cual, si se encuentra por encima de lo permitido, descartaría el ingreso total al funcionario o particular solicitante, ya que, en las visitas de campo, se analizó que esta acción no se realizó al equipo auditor como “ primer paso ”, situación que pudo poner en riesgo de contagio a los funcionarios de las plantas en general.	Dirección de Abastecimiento / División salud Ocupacional
5	Se recomienda a la Dirección de Desarrollo Organizacional, realizar un estudio de cargas laborales en las PTAP y tomar las medidas correspondientes según los resultados ya que, durante las visitas de campo se analizó que en las 3 plantas existen vacantes de personal, situación que podría afectar la continuidad del servicio; de igual forma en plantas como la Wiesner se están realizando turnos de 24 horas, situación que, por lo extenso de la jornada, podría materializar errores humanos.	Dirección de Abastecimiento / Dirección de Desarrollo Organizacional

Nombres / Equipo Auditor		Fecha Inicio Auditoría	Fecha Fin Auditoría
Auditor Líder OCIG	Dra. Piedad Roa Carrero	1/04/2020	24/06/2020
Auditor Líder de Grupo	Eduardo Pinto Romero		
Auditor	Yimmy Márquez Álvarez		



Piedad Roa Carrero
Jefe Oficina de Control Interno y Gestión.