

INFORME EJECUTIVO

Nombre de la Auditoría Interna	02-Gestión del Desarrollo Urbano			1050001-2020-0268			
				N° Consecutivo			
Destinatario	DRA. CRISTINA ARANGO OLAYA						
	GERENTE GENERAL DE LA EAAB-ESP						
PROCESO:	Gestión Comercial		SUBPROCESO	Subprocesos: Gestión del Desarrollo Urbano, MPMU01 y Gestión Comercial de Incorporación de Usuarios, MPMU02			
Dependencia / Área / Unidad Auditable	Gerente Corporativo de Servicio al Cliente		Responsables	Nelson Valencia Villegas			
	Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control			Álvaro Ernesto Narváz Fuentes			
	Gerencia Corporativa Gestión Humana			Gustavo Enrique García Bate			
	Gerencia Corporativa Financiera			Diana Gisela Parra Correa			
Reunión de Apertura	3	3	2020	Reunión de Cierre	16	09	2020
	DIA	MES	AÑO		DIA	MES	AÑO
Equipo Auditor							
Auditor Líder OCIG	Piedad Roa Carrero						
Auditor Líder de Grupo	Edwar Jativa Garcia						
Auditor	Carmen Julia Guerrero Gamba						
Auditor	Jorge Flórez Ribero						
Dificultades del Proceso Auditor	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Debido a la emergencia sanitaria COVID 19, se debió suspender la auditoria por un periodo de dos meses, afectando los tiempos de la fase de ejecución programada. ➤ No fue posible hacer visitas de campo a los proyectos debido a que las obras de Urbanizadores y Constructores se encontraban en fase de alistamiento de protocolos de bioseguridad para su reapertura. 						
<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.

Evaluar el cumplimiento y la eficacia de la gestión del Reglamento de Urbanizadores y Constructores de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB-E.S.P., (Resolución 0651-2019), con el fin de apoyar el cumplimiento de los objetivos.

2. ALCANCE DE LA AUDITORÍA.

Se verificó el cumplimiento de los requisitos establecidos en el Reglamento de Urbanizadores y Constructores y procedimientos de los subprocesos Gestión del Desarrollo Urbano, MPMU01 y

Gestión Comercial de Incorporación de Usuarios, MPMU02, de los proyectos efectuados en el periodo 1 de enero al 31 de diciembre de 2019.

3. CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA.

3.2 Aspectos Generales.

6.1 Aspectos Generales:

El ejercicio auditor cumplió con los objetivos específicos propuestos, se resalta que la Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente allegó de manera oportuna la información solicitada y se dio estricto cumplimiento al cronograma de visitas para la revisión de carpetas físicas para cada proyecto en las diferentes sedes de la Empresa; una vez que se obtuvieron las capacitaciones de protocolos de bioseguridad.

El área no cuenta con la documentación de los proyectos digitalizada, por lo cual se hizo necesario la consulta de las carpetas en medio físico en cada una de las cinco Zonas y la Dirección de apoyo Técnico de la EAAB-ESP.

De igual manera, se advierte que con motivo de la emergencia de salud pública Covid 19, no fue posible adelantar las visitas a las obras de los constructores y urbanizadores.

- Una vez analizado por el equipo auditor la caracterización del proceso comercial y el contexto de gestión, se identifica que el subproceso Gestión del Desarrollo Urbano es de tipo operativo y dentro de los grupos de interés tiene un alto impacto en los usuarios, por lo tanto es necesario e importante que se identifiquen riesgos de gestión, los cuales están dirigidos a mitigar la posibilidad de ocurrencia de eventos por errores en la ejecución y administración de los procesos o para este caso el cumpliendo a los requisitos establecidos en el Reglamento de Urbanizadores y Constructores de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB-E.S.P, situación que involucraría controles establecidos en los mismos.
- Se evidencio que el indicador para el proyecto “Activar De Manera Oportuna Los Medidores”, es acumulativo con metas mensuales y total anual, el cual se encuentra cumplido y superior al 100% de acuerdo con lo planeado para el cuatrienio 2016-2020.
- Cuentan con mecanismos de control documentados, sin embargo se deben fortalecer de acuerdo a lo evidenciado en el presente informe.
- Los funcionarios cuentan manual de funciones, sin embargo no se tiene claro el límite de sus funciones teniendo en cuenta que se contrastan con las disposiciones al interior de la Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente (*Memorando Interno 30500-2016-0523, del 22 de abril de 2016 de la GCSC*), por tanto estas directivas deben ser actualizadas de acuerdo a la directrices de la Gerencia Corporativa de Gestión Humano.

- Se evidenció que se genera carga administrativa en las Direcciones de Cobro Coactivo, Servicio Comercial e impactos contables importantes por cuentas por cobrar y pagar generadas por saldos de constructores y urbanizadores de concepto de temporales de obra, las cuentas por cobrar y pagar son significativas y merecen acciones correctivas por parte de la primera y segunda línea de defensa teniendo en cuenta que generan un impacto importante en los estados financieros de la entidad.

6.2 Fortalezas

- El área tiene definidas políticas, procedimientos, instructivos y formatos de apoyo de las actividades en las diferentes etapas del sub proceso y adicionalmente se encuentra normado por el Reglamento de Urbanizadores y Constructores de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB-ESP, Resolución 0651 de 08 de julio 2019 aspectos que soportan debidamente el ambiente del control del proceso.
- El grupo de funcionarios que hacen de la ejecución de los procedimientos de los subprocesos Gestión del Desarrollo Urbano, MPMU01 y Gestión Comercial de Incorporación de Usuarios, MPMU02; cuentan con la experticia técnica, experiencia y compromiso para el desarrollo de los mismos.
- Es importante reconocer que los subprocesos de Gestión del Desarrollo Urbano, MPMU01 y Gestión Comercial de Incorporación de Usuarios, MPMU02; es el medio más importante para la incorporación de usuarios.

6.1 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>No se identificaron riesgos de gestión: Se evidencia que la primera línea de defensa Dirección de Apoyó Técnico no identifico riesgos de gestión, esto debilita la efectividad del sistema de control interno SCI en los siguientes componentes.</p> <p>Componente de evaluación de Riesgos Primera línea de defensa (Dirección de Apoyó Técnico, Dirección servicio comercial, Dirección Servicio Acueducto y alcantarillado. -Al no gestionar los riesgos se puede pueden afectar los logros asociados, falencia que puede afectar la oportunidad en los resultados esperados.</p>

Criterios	MECI – Componente de evaluación de riesgos – Componente de Ambiente de Control MPEE0301M01-03 Manual Administración de Riesgos y Oportunidad
Causas	-Incumplimiento en los requisitos establecidos en el Reglamento de Constructores y urbanizadores. -Incumplimiento de los controles inmersos en los procedimientos aprobados: Gestión de Urbanizadores MPMU0101P, Liquidación de obras de Acueducto y Alcantarillado MPMU0102P, Gestión de reconocimiento a urbanizadores y/o constructores MPMU0103P, Supervisión técnica de urbanizadores y constructores MPMU01104P, Gestión de cartera no misión de urbanizadores y constructores MPMU0105P, Gestión de Servicio Temporal para urbanizadores y/o constructores MPMU0201P, Gestión de acometidas definitivas para urbanizadores y/o constructores MPMU0202P
Efecto / Impacto	1. Impacto Económico (Cartera no Recuperable – Urbanizadores con Empresas liquidadas) 2. Gestión Administrativa (Cobro Coactivo) 3. Impacto en la contabilidad de la Entidad (Cartera castigada). 4. Posibles sanciones de entes de control
Evidencia	Matriz de Riegos.
Responsable	Dirección de apoyo Técnico, Direcciones Servicio comercial, Direcciones servicio de Acueducto y Alcantarillado
Corresponsables	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente Gerencias de Zona
Proceso Asociado	Gestión Comercial
Áreas de apoyo para el Aseguramiento del Mejoramiento Continuo	Dirección de Gestión Calidad y Procesos.
<u>Recomendaciones de la OCIG a la Observación.</u>	Se recomienda identificar riesgos de gestión en el contexto interno y externo, de tal manera que se optimice el seguimiento a la efectividad de los controles establecidos en los Procedimientos de los subprocesos Gestión del Desarrollo Urbano, MPMU01, Gestión Comercial de Incorporación de Usuarios, MPMU02 y Reglamento de Urbanizadores y Constructores. “Identificado en el punto 5.3.1”
<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>	
OBSERVACION 2	
Condición	Fortalecimiento de los controles.

	<p>Se evidencia que los requisitos técnicos exigidos por la primera línea de defensa (Reglamento de Urbanizadores y constructores), en el desarrollo de las etapas ejecutadas en los proyectos de Urbanizadores y Constructores no contienen las firmas del profesional técnico competente.</p> <p>Componente Actividades de control: Primera línea de defensa</p> <p>-Implementar políticas de operación mediante procedimientos u otros mecanismos (para el caso control documentado en el Reglamento de Urbanizadores y constructores) que den cuenta de su aplicación en materia de control.</p>
Criterios	-MECI – Componente Actividades de Control -Reglamento de Constructores y urbanizadores
Causas	-Inexistencia de control. Documentos expedidos por la EAAB-ESP para los Urbanizadores y Constructores sin soporte de requisitos técnicos debidamente firmados.
Efecto / Impacto	<ol style="list-style-type: none"> 1. Posibles sanciones de entes de control. 2. Determinación de Responsabilidad en caso de fallas o siniestros. 3. Procesos jurídicos.
Evidencia	Reglamento de Constructores y urbanizadores.
Responsable	Dirección de apoyo Técnico, Direcciones Servicio comercial, Direcciones servicio de Acueducto y Alcantarillado
Corresponsables	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente Gerencias de Zona
Proceso Asociado	Gestión Comercial
Áreas de apoyo para el Aseguramiento del Mejoramiento Continuo	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.
Recomendaciones de la OCIG a la Observación.	Se recomienda que los documentos técnicos que soportan los proyectos de urbanizadores y constructores deben estar debidamente firmados por los profesionales competentes una vez los diseños hayan sido aprobados 5.3.3.2
<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

Condición

Formalización y socialización de roles.

	<p>Se evidencia en primera línea de defensa funcionarios trabajadores oficiales que soportan el subproceso de Gestión del desarrollo urbano hacen uso de denominaciones de cargos no existentes y suscriben comunicaciones, actividades que no están soportadas en documento de delegación de funciones.</p> <p>La ineffectividad del Sistema de control interno, se detecta en los siguientes componentes:</p> <p>Ambiente de control</p> <p>Línea estratégica</p> <p>-Establecer los niveles de autoridad y responsabilidad frente a la implementación de las actividades de control y verificar que en los procesos se realicen las actividades de control necesarias, para abordar y mitigar los riesgos y lograr el cumplimiento de los objetivos institucionales</p> <p>Primera Línea</p> <p>Establecer responsabilidades para el desarrollo de las actividades de control y asegurar que personas competentes y con autoridad suficiente, efectúen dichas actividades con diligencia y oportunidad Diseñar e implementar las respectivas actividades de control. Esto incluye reajustar y comunicar políticas y procedimientos y asegurar que los controles son adecuados para apoyar el logro de los objetivos.</p>
Criterios	<ul style="list-style-type: none"> -MECI – Actividades de Control -Acuerdo de Junta 11 de 2013, responsabilidades de área. -Resolución Manual de funciones empleados públicos 498 de marzo de 2020. -Resolución Manual de funciones trabajadores oficiales 293 de marzo de 2019. -Memorando interno 30500-2016-0523, del 22 de abril de 2016.
Causas	<ul style="list-style-type: none"> -Debilidades en los elementos de control establecidos. - Niveles de autoridad no definidos
Efecto / Impacto	<ul style="list-style-type: none"> -Investigaciones antes de control. -Investigaciones disciplinarias internas. -Afectación de la imagen de la entidad. -posibles riesgos de corrupción por falta de claridad en los niveles de autoridad y responsabilidad.
Evidencia	<p>Carpetas de proyectos de Urbanizadores y constructores.</p>
Responsable	<p>Dirección de apoyo Técnico, Direcciones Servicio comercial, Direcciones servicio de Acueducto y Alcantarillado</p>

<p>Corresponsables</p>	<p>Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa, Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente Gerencias de Zona</p>
<p>Proceso Asociado</p>	<p>Gestión Comercial</p>
<p>Áreas de apoyo para el Aseguramiento del Mejoramiento Continuo</p>	<p>Dirección de Gestión Calidad y Procesos.</p>
<p><u>Recomendaciones de la OCIG a la Observación.</u></p>	<p>Se recomienda que GCGHA y la GCSC, documenté el instrumento de delegación del rol de coordinación donde especifique las actuaciones y limitaciones con el fin normalizar las situaciones evidenciadas en el presente informe. -las actividad de suscribir firma, debe estar formalizado en los procedimientos de acuerdo las directrices de la GCGH y adicional socializarlo por medio de comunicación a los funcionarios enmarcado en la últimas resolución de funciones. - Para lo anterior se debe reunir la GCGHA y GCSC, para formalizar los temas y socializarlos a los funcionarios. Puntos identificados en el numeral 5.3.3.3</p>
<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>	
<p align="center">OBSERVACION 4</p>	
<p>Condición</p>	<p>Cuentas por pagar y cobrar generadas por temporales de obra Se evidencia que la primera línea defensa en el desarrollo de la etapa ejecutada en los proyectos de los procedimientos Gestión de Servicio Temporal para Urbanizadores y Constructores No. MPMU0201P Gestión de Cartera Urbanizadores y Constructores No. MPMU0105P, no cuentan con el mecanismo de control efectivos para mitigar la existencia de los saldos de cuentas por cobrar y pagar en los términos definidos.</p> <p>Componente Actividades de control: Primera línea de defensa -Mantener Controles efectivos para ejecutar la gestión del riesgo y el control en el día a día. -Implementa políticas de operación mediante procedimientos u otros mecanismos (para el caso control documentado en el Reglamento de Urbanizadores y constructores) que den cuenta de su aplicación en materia de control.</p>

Criterios	-MECI – Componente Actividades de Control -Procedimiento Gestión de Servicio Temporal para Urbanizadores y Constructores No. MPMU0201 -Procedimiento Gestión de Cartera Urbanizadores y Constructores No. MPMU0105P	
Causas	-Afectación en los Estados financieros de EAAB-ESP. -Hallazgos Entes de Control. -Carga Administrativa.	
Efecto / Impacto	-Posibles sanciones de entes de control. -Gestión de Cartera - Perdida de recursos - Depuración de Cartera (Castigo de Cartera)	
Evidencia	-Archivo Dirección Cobro coactivo (Tabla 3) -Reportes SAP	
Responsable	Direcciones Servicio comercial, Direcciones servicio de Acueducto y Alcantarillado	
Corresponsables	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente	
	Gerencias de Zona	
	Gerencia Financiera-Dirección Cobro coactivo	
Proceso Asociado	Gestión Comercial	
Áreas de apoyo para el Aseguramiento del Mejoramiento Continuo	Dirección de Gestión Calidad y Procesos.	
Recomendaciones de la OCIG a la Observación.	Se recomienda fortalecer controles de los procedimientos efectivos a fin de mitigar la generación de cuentas por cobrar y pagar relacionadas con de temporales de obra (TPO); y la depuración de cuentas relacionadas desde el año 2003 al 2019. evidenciado en el punto 5.3.4.2	
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.		
6. 2. 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 analizar he implementar los concepto emitido por la Dirección de activos fijos 1471001-2020- 283 y la Dirección de Contabilidad 1330001-2020-0277, donde se pronuncian en el tema de la incorporación de las redes de alcantarillado externas y estructuras diseñadas y construidas por los urbanizadores como activos de la EAAB-ESP, con el fin de garantizar mantenimiento y operación del; de acuerdo a lo evidenciado en el punto 5.3.3.4 del presente informe. Acueducto2020.	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente Gerencia Corporativa de
----------	---	--

Dificultades del proceso Auditor	<ul style="list-style-type: none">✓ Debido a la emergencia sanitaria COVID 19, se debió suspender la auditoria por un periodo de dos meses, afectando los tiempos de la fase de ejecución programada.✓ No fue posible hacer visitas de campo a los proyectos debido a que las obras de Urbanizadores y Constructores se encontraban en fase de alistamiento de protocolos de bioseguridad para su reapertura.
---	--



Piedad Roa Carrero
Jefe Oficina de Control Interno y Gestión.