

**INFORME EJECUTIVO**

Nombre de la Auditoría Interna	10. MPMU03-FACTURACIÓN			1050001-2021-0209			
				N° Consecutivo			
Destinatario	DRA. CRISTINA ARANGO OLAYA						
	GERENTE GENERAL DE LA EAAB-ESP						
PROCESO:	GESTIÓN COMERCIAL		SUBPROCESO	FACTURACIÓN			
Dependencia / Área / Unidad Auditable	Gerencia Corporativo de Servicio al Cliente		Responsable	Dr. Alex Fabian Santa López			
	Gerencia de Tecnología		Responsable	Dr. Noel Valencia López			
	Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control		Responsable	Dr. Álvaro Ernesto Narváez Fuentes			
Reunión de Apertura	14	04	2021	Reunión de Cierre	05	08	2021
	DIA	MES	AÑO		DIA	MES	AÑO
<b>Equipo Auditor</b>							
Auditor Líder OCIG	Piedad Roa Carrero						
Auditor Líder de Grupo	Gustavo Alfonso Turriago Prieto						
Auditor	Luz Marina Gutiérrez Hernández						
Auditor	Carlos Alberto Guzmán Soriano						
Dificultades del Proceso Auditor	Se presentaron dificultades relacionadas con la ausencia de uno de los integrantes del equipo auditor experto en el manejo de los sistemas de información que apoyan la facturación. Por otra parte no fue posible obtener los análisis que la Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente ha realizado respecto a la "Capacidad Operativa" disponible para desarrollar las actividades de terreno del proceso de facturación						
<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 del Control Interno para el subproceso de Facturación, enfocado en la articulación con la planeación estratégica, la gestión del riesgo, normativa, procedimientos y manuales y actividades de precrítica a cargo de las Zonas de la EAAB-ESP; la integridad de la información gestionadas en los sistemas ERP SAP, Aurora EMR y FELA para establecer el nivel de confianza en los controles implementados.

**2. ALCANCE DE LA AUDITORÍA.**

La auditoría evaluó la gestión del proceso de facturación para el periodo junio 2020 a junio 2021. Para ello se consideró los siguientes aspectos:

- Alineación Estratégica

- Políticas y Procedimientos
- Normatividad vigente aplicable a la Facturación de Servicios Públicos
- Gestión de Riesgos
- Calendario de Facturación
- Actividades Up Lectura y Down de Avisos y análisis Precrítica
- Revisión de la generación de avisos T1 de las vigencias 202040 y 202060 y la Capacidad Operativa para gestionarlos.
- Análisis de datos a cuentas contrato a fecha de corte 27 de junio del 2021
- Análisis de requerimientos de facturación gestionados por la DSIE para el periodo 2019 al 2021.
- Análisis de integridad de la información en los Sistemas de Información ERP SAP, Aurora EMR y FELA involucrados en el proceso precrítica.

Así mismo, se revisaron los planes de mejoras y actas de subcomité coordinación de Control Interno con el fin de identificar acciones relacionadas con el objeto de auditoría en lo corrido del presente año.

### **3. CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA.**

#### **3.1 Aspectos Generales.**

Resultado de la evaluación del cumplimiento normativo sobre facturación según las disposiciones de la Ley 142 de 1994 en sus artículos 146 y 149, planeación estratégica, gestión de riesgos, procedimientos y manuales y actividades de precrítica a cargo de las Zonas de la EAAB-ESP y la integridad de la información gestionadas en los sistemas ERP SAP, Aurora EMR y FELA, se identificaron observaciones y recomendaciones para el fortalecimiento de la gestión realizada por la EAAB-ESP.

##### **3.1.1. Análisis de la alineación estratégica del objeto a auditar e indicadores**

Resultado del ejercicio de auditoría se concluye que el subproceso de facturación aporta a dos objetivos estratégicos: Reputación y Liderazgo y Eficiencia Operacional. No obstante, en los Acuerdo de Gestión 2021 no se identificaron compromisos gerenciales ni indicadores relacionados con los indicadores estratégicos margen EBITDA e IPUF que se sustentan en la gestión de la facturación. Se presenta observación en el numeral 6.3 de este informe.

Los Compromisos Gerenciales e indicadores permiten medir eficiencia y eficacia del subproceso de facturación y su aporte en la estrategia de la Empresa definida en el Plan General Estratégico 2020-2024.

##### **3.1.2. Gestión de Riesgos**

Resultado del análisis de los riesgos de gestión y de corrupción considerados en la auditoría se concluye que en la definición de los controles asociados para la mitigación de los riesgos se identificó que estos no cumplen los atributos de diseño lo cual no permite llegar a una evaluación de efectividad y su posterior calificación del riesgo residual en las actividades de facturación. Se presenta observación en el numeral 6.3 de este informe.

### **3.1.3. Cumplimiento normativo artículos 146 y 149 de la Ley 142 de 1994 y procedimientos MPMU0301P “Medición - Facturación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo” y MPMU0306P-V02 “Seguimiento y Control a la Facturación**

Resultado de la verificación del cumplimiento normativo artículos 146 y 149 de la Ley 142 de 1994 se concluye que la EAAB-ESP no está dando cumplimiento a la revisión de predios que presentan desviaciones significativas de consumo. Situación que puede derivar en sanciones y multas por parte de la SSPD.

Resultado de la evaluación de los procedimientos se concluye que estos se encuentran desactualizados con relación a las actividades que realmente se llevan a cabo por los responsables del proceso de facturación. Se presenta observación en el numeral 6.3 de este informe.

### **3.1.4. Actividades de precritica ejecutadas por las Zonas**

Resultado de la verificación de las actividades de precritica realizadas por las zonas se concluye que debido a la limitante en la capacidad operativa y la situación de la emergencia sanitaria no se está dando la cobertura requerida que permita subsanar las desviaciones o anomalías identificadas que pueden repercutir en PQR por parte del usuario. Se presenta observación en el numeral 6.3 de este informe.

### **3.1.5. Seguridad e integridad de la información en la interacción de los sistemas ERP SAP, Aurora EMR y FELA y la atención de los requerimientos por parte de la DSIE**

En el conocimiento de la Planeación Estratégica se identificó el proyecto de Modernización Empresarial que incluye la modernización del Proceso de Facturación que se encuentra dentro de los Compromisos Gerenciales de la Gerencia de Tecnología y aportando a los indicadores estratégicos 3.3.3 Modernización del proceso de facturación y 3.3.4 Telemetría para grandes consumidores, que se encuentran en fase de consultoría y cuyos resultados se verán a largo plazo.

Como resultado del análisis a la gestión de requerimientos tecnológicos de facturación registrados en la herramienta ERP SAP Solution Manager - SOLMAN, del periodo 2019 al 2021 se concluye que falta atención oportuna a los requerimientos por cuanto se identificaron casos con más de 30 días y mayores a 200 días al corte de revisión 15/06/2021, sin ser cerrados y sin definir fecha de cierre o tiempo presupuestado de terminación. Se presenta observación en el numeral 6.3 de este informe.

Como resultado del análisis realizado a la información de cuentas contrato suministrada a fecha de corte 27 de julio de 2021, se concluye que la información presenta inexactitud en los campos identificación del cliente y ciclo de facturación. Para mayor detalle del resultado de la evaluación se presenta el Anexo N° 1 Resultados Cuentas Contrato, la cual debe ser analizada, actualizada y completada en razón a los principios de calidad, integridad y confiabilidad de la información gestionada que permita la toma de decisiones.

Para el proceso de Facturación la EAAB-ESP utiliza el Sistema de información ERP SAP, sin embargo, en el conocimiento del proceso se identificó que se utiliza otros sistemas de información tales como: FELA, Aurora EMR y aplicaciones desarrolladas en Access. La Dirección Sistema de Información Empresarial - DSIE presta soporte y mantenimiento para los cambios o requerimientos de Facturación; No obstante, se evidencian oportunidades de mejora en el intercambio de información entre los sistemas de información ERP SAP Aurora EMR y FELA para garantizar la integridad y seguridad de la información. Se presenta observación en el numeral 6.3 de este informe.

**3.1.6. Analizar el compromiso frente al mejoramiento continuo/Gestión de Planes de Mejoramiento (PM). Análisis de eficacia y efectividad (PM)**

En el análisis de los Planes de mejoramiento OCIG para el proceso de facturación se evidenció las observaciones M4MU86 y M4MU87 las cuales permanecen abiertas desde el 2014. En esta auditoría se evidenció que la situación permanece igual que lo identificado en el 2014.

**3.1.7. Analizar los reportes de autocontrol de los Subcomités de Control Interno enviados a la OCIG**

En la revisión de las actas de Subcomité de Coordinación de Control Interno de las Gerencias de Zonas vigencia 2021 se buscó acciones asociadas a los objetivos de la auditoría sin encontrar acciones relacionadas. Cabe destacar que de las Zonas 1 y 3 se encontró actas del mes de abril y mayo respectivamente y de las demás zonas no se evidenció actas de Subcomité, lo cual incumple la Resolución de Gerencia 164 de 2015. Se presenta observación en el numeral 6.3 de este informe.

**3.2 Fortalezas.**

La EAAB-ESP cuenta con sistemas de información que gestionan la facturación a sus usuarios.

La EAAB-ESP viene adelantando un plan piloto para optimizar la gestión de revisiones internas con la estrategia que busca el acercamiento al usuario.

La EAAB-ESP se encuentra comprometida con el proyecto de Evolución Integral SIE 4.0, el cual incluye la Facturación Confiable y Oportuna, que incluye entre otros aspectos la telemetría, facturación en sitio y facturación mensual, proyecto que se encuentra actualmente en la fase de consultoría.

**3.3 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>Debilidad de la alineación de los Compromisos Gerenciales y/o los indicadores, asociados a la facturación, con la planeación institucional.</b></p> <p>En el análisis de los Compromisos Gerenciales y/o los Indicadores de los Acuerdos de Gestión de las áreas involucradas en el proceso de facturación no se observó, en algunos casos, el aporte del subproceso de facturación, alineado con la estrategia de la EAAB-ESP, definida en el Plan General Estratégico 2020-2024.</p>
<b>Criterios</b>	<p>Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, Dimensión Direccionamiento Estratégico y Planeación que indica que “En el componente estratégico se puede contemplar la misión, la visión, los objetivos, las metas, las estrategias, los programas, los resultados y los indicadores que permitirán hacer seguimiento y medición.</p> <p>Dimensión: Gestión con valores para resultados y su Política de Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos.</p>

	Modelo Estándar de Control Interno. Componente Ambiente de Control, respecto a Cumplir los lineamientos del Direccionamiento Estratégico y la planeación institucional.
<b>Causas</b>	Debilidad en la coherencia entre el componente estratégico de la Empresa y los Compromisos Gerenciales y/o indicadores que permiten evaluar y monitorear su cumplimiento.
<b>Efecto / Impacto</b>	Toma de decisiones inadecuadas, debido a información no pertinente o consistente con la realidad.
<b>Evidencia</b>	Se revisaron los Acuerdos de Gestión de la Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente, Gerencias de Zona, Direcciones de Servicio Comercial y Dirección de Apoyo Comercial donde no es posible observar de manera clara el aporte del subproceso de facturación a los indicadores estratégicos 1.1.1 Margen EBITDA y 1.3.7 IPUF.
<b>Responsable</b>	Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente
<b>Corresponsables</b>	Dirección de Planeamiento y Control de Resultados Corporativos. Gerencias de Zona Dirección de Apoyo Comercial
<b>Proceso Asociado</b>	Direccionamiento Estratégico y Planeación Gestión Comercial
<b>Áreas de apoyo para el Aseguramiento del Mejoramiento Continuo</b>	N.A
<b><u>Recomendaciones de la OCIG a la Observación.</u></b>	Se recomienda definir compromisos Gerenciales y/o indicadores tácticos relacionados con la facturación orientados al cumplimiento de los indicadores estratégicos.

**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**

<b>Condición</b>	<b>Falta fortalecer la efectividad de las actividades de control de los Riesgos de Gestión y Corrupción</b>  En el análisis de los riesgos de gestión y corrupción se observó que los controles presentan debilidad en su diseño y efectividad y por lo tanto la calificación del riesgo residual puede ser diferente a la registrada.
<b>Criterios</b>	NTC ISO31000, Numeral 2.9 Se debe establecer el contexto interno, externo de la entidad y el contexto del proceso y sus activos. Metodología de riesgos y oportunidades de la EAAB Guía Administración de riesgos de gestión, Corrupción, Seguridad Digital y Diseño de Controles – DAFP. MIPG 5ª Dimensión: Información y Comunicación que “define la Información y Comunicación como una dimensión articuladora de las demás, puesto que permite a las entidades vincularse con su entorno y facilitar la ejecución de sus operaciones a través de todo el ciclo de gestión.” MECI: Componente Gestión del Riesgo.

<p><b>Causas</b></p>	<p>Falencias en la orientación por parte de la segunda línea de defensa en la identificación, Medición, Control y Seguimiento de riesgos normativos o de cumplimiento legal. Falta de entendimiento de la metodología de riesgos por parte de los funcionarios de las áreas.</p>				
<p><b>Efecto / Impacto</b></p>	<p>Posible afectación económica por Ineficacia en la gestión de los riesgos en las etapas de identificación, medición, control y seguimiento. Debilita el Sistema de Control Interno – SCI- en el componente Gestión del Riesgo.</p>				
<p><b>Evidencia</b></p>	<p>En el análisis de los riesgos registrados en la Matriz de Riesgos Institucional se identifica que los controles asociados a los riesgos presentan debilidad en su diseño y efectividad: MUR1- Generar la factura por fuera de los términos establecidos por la Ley MUR2: Realizar el cobro por promedio en un tiempo superior al límite establecido por la Ley MURC01: Manipular los parámetros de la facturación (clase de uso, estrato, tarifa, dirección, clase de instalación, líneas de cobro, metros cúbicos cobrados, órdenes de corte, entre otros), o realizar ajustes y bloqueos en la factura a favor del usuario, para beneficio propio o de un tercero</p>				
	<p><b>Riesgo</b></p>	<p><b>Riesgo inherente</b></p>	<p><b>Control</b></p>	<p><b>Riesgo Residual</b></p>	<p><b>Observación</b></p>
	<p><i>MUR1-Generar la factura por fuera de los términos establecidos por la Ley.</i></p>	<p>Bajo</p>	<p>CTMU18 Validación Facturación Total</p>	<p>Aceptable</p>	<p>Este control no se encuentra documentado y por cambio de personal no se ejecuta. (Validación de Facturación Total).</p>
			<p>CTMU15 Validar Proceso de Preselección</p>		<p>Revisar efectividad del control. Aparecen inconsistencias en desarrollo del proceso de facturación (MUAC030 - Control Cuentas Crítica)</p>
			<p>CTMU13 Seguimiento al calendario operativo de facturación</p>		<p>Este control no se encuentra formalmente documentado (Calendario Operativo)</p>
			<p>CTMU14 Ejecución de las actividades de supervisión del contrato de impresión de las facturas</p>		<p>Corresponde a la interventoría del contrato de impresión</p>
	<p><i>MUR2: Realizar el cobro por promedio en un tiempo superior al límite establecido por la Ley (más de dos vigencias).</i></p>	<p>Importante</p>	<p>CTMU16 Notificación al usuario</p>	<p>Bajo</p>	<p>Es necesario ajustar la documentación del control (Notificación)</p>
			<p>CTMU17 Recuperación de cuentas facturadas por promedio</p>		<p>Documentar el control en el MUAC 024 – Precritica</p>
			<p>CTMU18 Validación Facturación Total</p>		<p>Este control no se encuentra documentado y por cambio de personal no se ejecuta. (Validación de Facturación Total).</p>
	<p><i>MURC01: Manipular los parámetros de la</i></p>	<p>Inaceptable</p>	<p>CTMU09 Actividades de</p>	<p>Importante</p>	<p>No hay evidencia de investigaciones posteriores por parte de la Direcciones Comerciales de las</p>


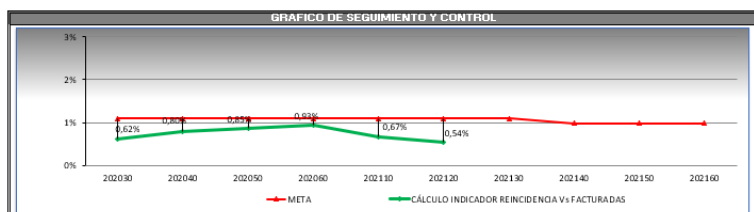
facturación (clase de uso, estrato, tarifa, dirección, clase de instalación, líneas de cobro, metros cúbicos cobrados, órdenes de corte, entre otros), o realizar ajustes y bloqueos en la factura a favor del usuario, para beneficio propio o de un tercero		monitoreo y control		zonas que permita establecer una posible materialización del riesgo de corrupción.
		CTMU08 Validación de fugas imperceptibles producto de la atención de PQR		No se efectuaron las validaciones de los avisos T3 debido a la situación de salud pública
		CTMU06 Seguimiento a partidas bloqueadas		No se evidencia gestión frente a la posible materialización del riesgo de corrupción
		CTMU07 Seguimiento a ajustes de facturación		No se evidencia gestión frente a la posible materialización del riesgo de corrupción
		CTMU21 Validación de parámetros en Catastro de Usuarios		Control se encuentra parcialmente documentado en la Matriz de Riesgos Institucional
		CTMU18 Validación Facturación Total		Este control no se encuentra documentado y por cambio de personal no se ejecuta. (Validación de Facturación Total).
<b>Responsable</b>	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente, Dirección de Apoyo Comercial			
<b>Corresponsables</b>	Dirección de Servicio Comercial zonas			
	Divisiones de Operación Comercial zonas			
<b>Proceso Asociado</b>	Gestión Comercial			
<b>Áreas de apoyo para el Aseguramiento del Mejoramiento Continuo</b>	Dirección Gestión de Calidad y Procesos			
<b>Recomendaciones de la OCIG a la Observación.</b>	Es recomendable efectuar análisis y revisión de los riesgos del subproceso de facturación y los controles que minimizan su probabilidad e impacto y efectuar una valoración consecuente para establecer el riesgo residual.  En el ejercicio de auditoría el equipo auditor, identificó riesgos del proceso de facturación, que pueden ser considerados para su análisis e inclusión.			
<b>NOTA: Los análisis de causas y recomendaciones 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.</b>				

<b>OBSERVACION 3</b>	
<b>Condición</b>	<p><b>Desactualización del procedimiento MPMU0301P-01 Medición-Facturación del Servicio de Acueducto Alcantarillado y Aseo y de los MUACs que lo complementan y desarticulación con la matriz de riesgos.</b></p> <p>Se observó durante el conocimiento del proceso de facturación y la verificación contra el procedimiento y Manuales de Usuario que estos se encuentran desactualizados con relación a los sistemas de información y herramientas de apoyo utilizadas.</p> <p>Los riesgos y controles identificados en la matriz de riesgos y oportunidades no se encuentran articulados con los procedimientos y manuales.</p>
<b>Criterios</b>	<p>Modelo Integrado de Planeación y Gestión, MIPG, 6tra Dimensión: La gestión del conocimiento y la innovación fortalece de forma transversal a las demás dimensiones de MIPG en tanto busca que las entidades públicas analicen las formas en las que genera, captura, evalúa y distribuye el conocimiento, de manera que estas puedan aprender de sí mismas y de su entorno, con el objetivo de mejorar su gestión.</p> <p>Modelo Estándar de Control Interno, MECI - Componente Ambiente de Control</p>
<b>Causas</b>	<p>Desconocimiento Sistema de Gestión Documental en relación con la obligación y relevancia de mantener la documentación de actividades actualizada como un elemento fundamental de un adecuado ambiente de control.</p>
<b>Efecto / Impacto</b>	<p>Posible pérdida del conocimiento institucional debido a la falta de actualización documental.</p> <p>Posible pérdida del gobierno y gestión del proceso de facturación.</p>
<b>Evidencia</b>	<p>En el ejercicio de auditoría se evaluó el Procedimiento MPMU0301P-01 Medición-Facturación del Servicio de Acueducto Alcantarillado y Aseo y MUACs asociados durante el conocimiento de las actividades de facturación y las pruebas de recorrido.</p> <p>Durante el conocimiento y las pruebas se pudo establecer que actualmente se emplean sistemas de información como Aurora EMR y aplicativos de apoyo realizadas en Access que no son descritos en el procedimiento y los manuales que describen las actividades realizadas en el proceso de facturación. Lo que se evidenció es que estos documentos aun registran las actividades que se realizaban a 2017; tal es el caso del MUAC 020, donde se menciona el "Gestionador" y actualmente ha sido reemplazado por el aplicativo Aurora EMR y de igual manera en los MUAC 020 y 027 se describe las actividades en MyCript y TextPad que ya no son empleados.</p> <p>De otra parte, los controles que se plantean en el procedimiento también deben ser revisados porque han cambiado los sistemas de información y las actividades que se desarrollan y las cuales deben estar identificados en la matriz de riesgos del proceso.</p>
<b>Responsable</b>	<p>Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente, Dirección de Apoyo Comercial.</p>
<b>Corresponsables</b>	<p>Dirección de Servicio Comercial zonas</p> <p>Divisiones de Operación Comercial zonas</p>



<b>Proceso Asociado</b>	Gestión Comercial
<b>Áreas de apoyo para el Aseguramiento del Mejoramiento Continuo</b>	Dirección Gestión de Calidad y Procesos
<b><u>Recomendaciones de la OCIG a la Observación.</u></b>	<p>Se recomienda ajustar el procedimiento de facturación de acuerdo con los aplicativos actualmente en uso y definir y fortalecer los atributos de los controles establecidos dentro del procedimiento. Igualmente hacer los ajustes correspondientes en la caracterización del proceso de Gestión Comercial en particular en el Verificar y en el Actuar.</p> <p>De igual manera los riesgos y controles gestionados en el proceso deben estar documentados en los procedimientos y manuales y registrados en la matriz de riesgos institucional.</p>
<p><b>NOTA: Los análisis de causas y recomendaciones 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.</b></p>	

<b>OBSERVACION 4</b>	
<b>Condición</b>	<p><b>Falta definir indicadores tácticos y/o operativos en el Acuerdo de Gestión relacionados directamente con el subproceso de facturación.</b></p> <p>Durante el conocimiento y ejercicio de auditoría se identificó que la Dirección de Apoyo Comercial – DAC ha diseñado el indicador “Cuentas estimadas por más de 3 vigencias”. No obstante, este no se encuentra formalizado en el Acuerdo de Gestión.</p> <p>De otra parte, esta Auditoría conoció que las Direcciones Comerciales de Zona realizan seguimiento a las actividades operativas del Calendario de Facturación que debiera formalizarse como indicador.</p>
<b>Criterios</b>	<p>Modelo Integrado de Planeación y Gestión, MIPG, dimensión 2: “Direccionamiento Estratégico y Planeación” que indica: Desde el ejercicio de planeación se deben definir los mecanismos a través de los cuales se hará el seguimiento y evaluación a su cumplimiento (ver 4a Dimensión Evaluación de Resultados). Esto permitirá, verificar el logro de objetivos y metas, así como el alcance de los resultados propuestos e introducir ajustes a los planes de acción. Por ello, es recomendable contar con un grupo de indicadores que permita conocer el estado real de la ejecución de las actividades, el logro de metas, objetivos o resultados y sus efectos en la ciudadanía.</p> <p>Modelo Estándar de Control Interno, MECI - Componente Ambiente de Control MPCS0102M01 Manual Indicadores Procedimiento MPEE0103P Acuerdos de Gestión.</p>
<b>Causas</b>	<p>Falta de orientación por parte de la segunda línea de defensa en la formalización de los indicadores de gestión empleados para el monitoreo y evaluación del cumplimiento de objetivos.</p>

	<p>Falta de entendimiento de la metodología de indicadores propuesta por el DAFP. Falta visibilización de indicadores gestionados al interior de las áreas que permiten monitorear y hacer seguimiento a la gestión de facturación.</p>																																																																																																																			
<p><b>Efecto / Impacto</b></p>	<p>Posibles pérdidas económicas por decisiones tomadas basadas en información de indicadores poco confiables o erróneos.</p>																																																																																																																			
<p><b>Evidencia</b></p>	<p>En el ejercicio de auditoría se identificó que la Dirección de Apoyo Comercial ha definido el indicador “Cuentas estimadas por más de 3 vigencias” con el cual se realiza seguimiento de la facturación estimada mayor a 3 vigencias consecutivas en cada una de las vigencias en un período determinado para cada una de las zonas.</p> <div style="text-align: center;"> <p>GERENCIA CORPORATIVA DE SERVICIO AL CLIENTE MEDICIÓN - FACTURACIÓN ESTIMADA &gt; 3 VIGENCIAS CONSECUTIVAS INDICADOR DE GESTIÓN TOTAL EMPRESA 2020-2021</p>  </div> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20%;"><b>Nombre:</b></td> <td><b>INDICE DE FACTURACION ESTIMADA MAYOR A 3 VIGENCIAS CONSECUTIVAS - (IFEM3VC)</b></td> </tr> <tr> <td><b>Objetivo Estratégico:</b></td> <td>SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA FACTURACION ESTIMADA MAYOR A 3 VIGENCIAS CONSECUTIVAS POR ZONAS Y EN GENERAL DE LA EMPRESA.</td> </tr> <tr> <td><b>Objetivo:</b></td> <td>Realizar el seguimiento de la facturación estimada mayor a 3 vigencias consecutivas en cada una de las vigencias en un periodo determinado.</td> </tr> <tr> <td><b>Fórmula:</b></td> <td><math display="block">\frac{\text{Número de Estimaciones Mayores a 3 Vigencias Consecutivas en el Periodo Vigencia (T)}}{\text{Número Total de Cuentas Facturadas en el Periodo Vigencia (T)}} \cdot 100</math></td> </tr> <tr> <td><b>Fuente Datos:</b></td> <td>La información se obtiene del spool de impresión de cada una de las vigencias, donde se puede estar el número de cuentas estimadas y el total cuentas facturadas.</td> </tr> </table> <div style="text-align: center;"> <p><b>GRAFICO DE SEGUIMIENTO Y CONTROL</b></p>  </div> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th colspan="2">DATOS DE REFERENCIA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Méto:</td> <td>cs 106%</td> </tr> <tr> <td>Transición:</td> <td>Discretos</td> </tr> <tr> <td>Unidad:</td> <td>Porcentaje (%)</td> </tr> <tr> <td>Muestra:</td> <td>Ninguno</td> </tr> <tr> <td>Periodicidad:</td> <td>Por Vigencia</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th colspan="3">RANGOS DE GESTIÓN</th> </tr> <tr> <th>Rango</th> <th>Límite inferior</th> <th>Límite Superior</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Deficiente:</td> <td>&gt;</td> <td>1.06%</td> </tr> <tr> <td>Aceptable:</td> <td>1.06%</td> <td>0.31%</td> </tr> <tr> <td>Sobresaliente:</td> <td>0.30%</td> <td>0.17%</td> </tr> <tr> <td>Excelente:</td> <td>0.16%</td> <td>0.62%</td> </tr> <tr> <td>Excelencia Mayor:</td> <td>&lt;</td> <td>0.62%</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th>VARIABLE / MES</th> <th>2020:30</th> <th>2020:40</th> <th>2020:50</th> <th>2020:60</th> <th>2021:10</th> <th>2021:20</th> <th>2021:30</th> <th>2021:40</th> <th>2021:50</th> <th>2021:60</th> <th>TOTAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><b>NUMERO DE CUENTAS REINCIDENTES</b></td> <td>14.204</td> <td>11.110</td> <td>19.580</td> <td>21.260</td> <td>19.274</td> <td>12.395</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>100.819</td> </tr> <tr> <td><b>NUMERO TOTAL DE CUENTAS FACTURADAS</b></td> <td>2.274.277</td> <td>2.249.719</td> <td>2.243.740</td> <td>2.287.816</td> <td>2.291.993</td> <td>2.292.419</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>13.799.199</td> </tr> <tr> <td><b>CÁLCULO INDICADOR REINCIDENCIA VS FACTURADAS</b></td> <td>0,62%</td> <td>0,49%</td> <td>0,88%</td> <td>0,92%</td> <td>0,87%</td> <td>0,54%</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>0,74%</td> </tr> <tr> <td><b>ESTADÍSTICA INDICADOR</b></td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td><b>META</b></td> <td>1,06%</td> <td>1,06%</td> <td>1,06%</td> <td>1,06%</td> <td>1,06%</td> <td>1,06%</td> <td>1,06%</td> <td>1,06%</td> <td>1,06%</td> <td>1,06%</td> <td>1,06%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Las Direcciones de Servicio Comerciales de Zona realizan seguimiento a las actividades operativas del Calendario de Facturación que debiera formalizarse como indicador para el monitoreo y seguimiento del cumplimiento.</p>	<b>Nombre:</b>	<b>INDICE DE FACTURACION ESTIMADA MAYOR A 3 VIGENCIAS CONSECUTIVAS - (IFEM3VC)</b>	<b>Objetivo Estratégico:</b>	SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA FACTURACION ESTIMADA MAYOR A 3 VIGENCIAS CONSECUTIVAS POR ZONAS Y EN GENERAL DE LA EMPRESA.	<b>Objetivo:</b>	Realizar el seguimiento de la facturación estimada mayor a 3 vigencias consecutivas en cada una de las vigencias en un periodo determinado.	<b>Fórmula:</b>	$\frac{\text{Número de Estimaciones Mayores a 3 Vigencias Consecutivas en el Periodo Vigencia (T)}}{\text{Número Total de Cuentas Facturadas en el Periodo Vigencia (T)}} \cdot 100$	<b>Fuente Datos:</b>	La información se obtiene del spool de impresión de cada una de las vigencias, donde se puede estar el número de cuentas estimadas y el total cuentas facturadas.	DATOS DE REFERENCIA		Méto:	cs 106%	Transición:	Discretos	Unidad:	Porcentaje (%)	Muestra:	Ninguno	Periodicidad:	Por Vigencia	RANGOS DE GESTIÓN			Rango	Límite inferior	Límite Superior	Deficiente:	>	1.06%	Aceptable:	1.06%	0.31%	Sobresaliente:	0.30%	0.17%	Excelente:	0.16%	0.62%	Excelencia Mayor:	<	0.62%	VARIABLE / MES	2020:30	2020:40	2020:50	2020:60	2021:10	2021:20	2021:30	2021:40	2021:50	2021:60	TOTAL	<b>NUMERO DE CUENTAS REINCIDENTES</b>	14.204	11.110	19.580	21.260	19.274	12.395					100.819	<b>NUMERO TOTAL DE CUENTAS FACTURADAS</b>	2.274.277	2.249.719	2.243.740	2.287.816	2.291.993	2.292.419					13.799.199	<b>CÁLCULO INDICADOR REINCIDENCIA VS FACTURADAS</b>	0,62%	0,49%	0,88%	0,92%	0,87%	0,54%					0,74%	<b>ESTADÍSTICA INDICADOR</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>META</b>	1,06%	1,06%	1,06%	1,06%	1,06%	1,06%	1,06%	1,06%	1,06%	1,06%	1,06%
<b>Nombre:</b>	<b>INDICE DE FACTURACION ESTIMADA MAYOR A 3 VIGENCIAS CONSECUTIVAS - (IFEM3VC)</b>																																																																																																																			
<b>Objetivo Estratégico:</b>	SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA FACTURACION ESTIMADA MAYOR A 3 VIGENCIAS CONSECUTIVAS POR ZONAS Y EN GENERAL DE LA EMPRESA.																																																																																																																			
<b>Objetivo:</b>	Realizar el seguimiento de la facturación estimada mayor a 3 vigencias consecutivas en cada una de las vigencias en un periodo determinado.																																																																																																																			
<b>Fórmula:</b>	$\frac{\text{Número de Estimaciones Mayores a 3 Vigencias Consecutivas en el Periodo Vigencia (T)}}{\text{Número Total de Cuentas Facturadas en el Periodo Vigencia (T)}} \cdot 100$																																																																																																																			
<b>Fuente Datos:</b>	La información se obtiene del spool de impresión de cada una de las vigencias, donde se puede estar el número de cuentas estimadas y el total cuentas facturadas.																																																																																																																			
DATOS DE REFERENCIA																																																																																																																				
Méto:	cs 106%																																																																																																																			
Transición:	Discretos																																																																																																																			
Unidad:	Porcentaje (%)																																																																																																																			
Muestra:	Ninguno																																																																																																																			
Periodicidad:	Por Vigencia																																																																																																																			
RANGOS DE GESTIÓN																																																																																																																				
Rango	Límite inferior	Límite Superior																																																																																																																		
Deficiente:	>	1.06%																																																																																																																		
Aceptable:	1.06%	0.31%																																																																																																																		
Sobresaliente:	0.30%	0.17%																																																																																																																		
Excelente:	0.16%	0.62%																																																																																																																		
Excelencia Mayor:	<	0.62%																																																																																																																		
VARIABLE / MES	2020:30	2020:40	2020:50	2020:60	2021:10	2021:20	2021:30	2021:40	2021:50	2021:60	TOTAL																																																																																																									
<b>NUMERO DE CUENTAS REINCIDENTES</b>	14.204	11.110	19.580	21.260	19.274	12.395					100.819																																																																																																									
<b>NUMERO TOTAL DE CUENTAS FACTURADAS</b>	2.274.277	2.249.719	2.243.740	2.287.816	2.291.993	2.292.419					13.799.199																																																																																																									
<b>CÁLCULO INDICADOR REINCIDENCIA VS FACTURADAS</b>	0,62%	0,49%	0,88%	0,92%	0,87%	0,54%					0,74%																																																																																																									
<b>ESTADÍSTICA INDICADOR</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0																																																																																																									
<b>META</b>	1,06%	1,06%	1,06%	1,06%	1,06%	1,06%	1,06%	1,06%	1,06%	1,06%	1,06%																																																																																																									
<p><b>Responsable</b></p>	<p>Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente, Dirección de Apoyo Comercial</p>																																																																																																																			
<p><b>Corresponsables</b></p>	<p>Dirección de Servicio Comercial zonas Divisiones de Operación Comercial zonas</p>																																																																																																																			
<p><b>Proceso Asociado</b></p>	<p>Direccionamiento Estratégico, Seguimiento, Monitoreo y Control, Gestión Comercial</p>																																																																																																																			
<p><b>Áreas de apoyo para el Aseguramiento del Mejoramiento Continuo</b></p>	<p>Dirección Planeación y Control de Resultados Corporativos</p>																																																																																																																			
<p><b>Recomendaciones de la OCIG a la Observación.</b></p>	<p>Se recomienda formalizar en el Acuerdo de Gestión de la Dirección Apoyo Comercial el indicador “Cuentas estimadas por más de 3 vigencias” dado que permite realizar seguimiento al cumplimiento normativo y de Ley.</p> <p>Así mismo, es conveniente que las Direcciones de Servicio Comercial de las zonas diseñen indicadores que permitan realizar seguimiento y monitorear las actividades relevantes del subproceso de facturación como pueden ser: Capacidad Operativa, Nivel de anomalías, solución de anomalías, nivel de estimaciones por vigencia,</p>																																																																																																																			

calificación de rutas de lectura, eficiencia de la crítica analítica, entrega de facturas, cumplimiento del calendario de facturación, etc.

**NOTA: Los análisis de causas y recomendaciones 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**

<b>Condición</b>	<p><b>Falta definir actividades de seguimiento y monitoreo sobre las actuaciones en crítica analítica.</b></p> <p>En la revisión del procedimiento MPMU0306P Seguimiento y Control a la Facturación no se evidencio actividades de seguimiento y monitoreo sobre las actuaciones realizadas por el equipo de trabajo de crítica analítica.</p> <p>En el conocimiento del subproceso de Facturación se evidenció que las Gerencias de Zona no realizan seguimiento aleatorio por muestreo a las actividades y toma de decisiones realizadas en crítica analítica.</p>
<b>Criterios</b>	<p>Modelo Integrado de Planeación y Gestión, MIPG, Dimensión 4 “Evaluación de Resultados”, y 7: “Control Interno”, como elementos fundamentales para la toma de decisiones en pro del mejoramiento continuo.</p> <p>Modelo Estándar de Control Interno, MECI - Componente Ambiente de Control</p>
<b>Causas</b>	Falta de identificación de las actividades de control sobre las actuaciones realizadas por el equipo de trabajo de critica analítica y su correspondiente documentación a nivel de procedimiento y caracterización del proceso PHVA.
<b>Efecto / Impacto</b>	Posibles pérdidas financieras debido a multas y/o sanciones generadas por inadecuada facturación a los usuarios con anomalías de lectura o desviaciones significativas de consumo.
<b>Evidencia</b>	Caracterización del Proceso de Gestión Comercial PHVA Procedimiento Seguimiento y Control a la Facturación MPMU0306P
<b>Responsable</b>	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente, Dirección de Apoyo Comercial.
<b>Corresponsables</b>	Gerencia de zona
	Dirección de Servicio Comercial zonas Divisiones de Operación Comercial zonas
<b>Proceso Asociado</b>	Direccionamiento Estratégico, Seguimiento, Monitoreo y Control, Gestión Comercial
<b>Áreas de apoyo para el Aseguramiento del Mejoramiento Continuo</b>	Dirección Gestión de Calidad y Procesos
<b>Recomendaciones de la OCIG a la Observación.</b>	Se recomienda establecer actividades, adecuadamente segregadas, de seguimiento y monitoreo sobre las actuaciones y toma de decisiones del equipo de trabajo de crítica analítica e incluirlas dentro del procedimiento MPMU0306P Seguimiento y Control a la Facturación y así mismo, documentarlo en la caracterización del proceso de Gestión Comercial ciclo PHVA.

**NOTA: Los análisis de causas y recomendaciones 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 6**

<p><b>Condición</b></p>	<p><b>Debilidad en la calidad de la información en los campos identificación del cliente y ciclo de las cuentas contrato.</b></p> <p>En el análisis realizado a la información de cuentas contrato vigente a fecha de corte 27 de junio 2021, donde se analizaron 24 campos de la información suministrada, se evidenció debilidad en la calidad de la información contenida en los campos identificación del cliente y ciclo. El resultado de las pruebas se presenta en el ítem de evidencia.</p>																																								
<p><b>Criterios</b></p>	<p>APO11.01. Establecer un sistema de gestión de la calidad (SGC). una aproximación a la gestión de la calidad para la información, la tecnología y los procesos de negocio que sea continua, estandarizada, formal y que esté alineada con los requerimientos del negocio y con la gestión de la calidad a nivel corporativo. Cobit V5</p> <p>MECI-COSO 2013 Dimensión Control Interno que <i>“promueve el mejoramiento continuo de las entidades, razón por la cual éstas deben establecer acciones, métodos y procedimientos de control y de gestión del riesgo, así como mecanismos para la prevención y evaluación de éste.”</i></p>																																								
<p><b>Causas</b></p>	<p>Falta de mantenimiento y depuración de la base de cuentas contrato Falta de calidad en la información registrada en el sistema de información</p>																																								
<p><b>Efecto / Impacto</b></p>	<p>Posibles impactos económicas debido a toma de decisiones soportadas en información no confiable. Debilita el Sistema de Control Interno.</p>																																								
<p><b>Evidencia</b></p>	<p>Para el análisis de información se solicitó el archivo de cuentas contratos vigentes, para el cual se realizó el requerimiento de 24 campos clave a la fecha de corte 27 de junio 2021.</p> <p>Como resultado de la validación se identificó las siguientes situaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Registros sin identificación cliente Universo: 2.491.399 Cantidad de registros: 2730 Ver Anexo N°1 Resultados Cuentas Contrato Ejemplo</li> </ol> <table border="1" data-bbox="464 1472 1531 1717"> <thead> <tr> <th>Intercomercial</th> <th>Ctacontrato</th> <th>tacontrsistex</th> <th>Apellidos</th> <th>identificacion</th> <th>CoPag</th> <th>TCC</th> <th>terística determin</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>10040752</td> <td>10009744</td> <td>00531350</td> <td>COMERCIAL LA MERCED P H</td> <td>0</td> <td>0002</td> <td>01</td> <td>Multiusuario</td> </tr> <tr> <td>10073732</td> <td>10000264</td> <td>00694414</td> <td>MORALES SANCHEZ</td> <td>0</td> <td>0002</td> <td>01</td> <td>Residencial</td> </tr> <tr> <td>10094838</td> <td>10060816</td> <td>01046986</td> <td>HIGUERA PACHON HERNANDEZ</td> <td>0</td> <td>0002</td> <td>01</td> <td>Residencial</td> </tr> <tr> <td>10038175</td> <td>10031270</td> <td>00677971</td> <td>GAITAN</td> <td>0</td> <td>0002</td> <td>01</td> <td>Residencial</td> </tr> </tbody> </table> <ol style="list-style-type: none"> <li>Registros sin ciclo de facturación asignado Universo: 2.491.399 Cantidad de registros: 30854 Ver Anexo N°1 Resultados Cuentas Contrato Ejemplo</li> </ol>	Intercomercial	Ctacontrato	tacontrsistex	Apellidos	identificacion	CoPag	TCC	terística determin	10040752	10009744	00531350	COMERCIAL LA MERCED P H	0	0002	01	Multiusuario	10073732	10000264	00694414	MORALES SANCHEZ	0	0002	01	Residencial	10094838	10060816	01046986	HIGUERA PACHON HERNANDEZ	0	0002	01	Residencial	10038175	10031270	00677971	GAITAN	0	0002	01	Residencial
Intercomercial	Ctacontrato	tacontrsistex	Apellidos	identificacion	CoPag	TCC	terística determin																																		
10040752	10009744	00531350	COMERCIAL LA MERCED P H	0	0002	01	Multiusuario																																		
10073732	10000264	00694414	MORALES SANCHEZ	0	0002	01	Residencial																																		
10094838	10060816	01046986	HIGUERA PACHON HERNANDEZ	0	0002	01	Residencial																																		
10038175	10031270	00677971	GAITAN	0	0002	01	Residencial																																		

Ctacontrato	nterlcomercia	característica determinaci	Ciclo	CoPag
12562943	12555793	Residencial Soacha.		0002
12560324	12553310	Residencial Soacha.		0002
12562866	12555216	Residencial Soacha.		0002
12562869	12555219	Residencial Soacha.		0002
12562872	12555722	Residencial Soacha.		0002

3. Registros con identificación errada  
 Universo: 2.491.399  
 Cantidad de registros:1.400.456  
 Ver Anexo N°1 Resultados Cuentas Contrato  
 Ejemplo

Ctacontrato	nterlcomercia	tacontrsistex	Identificacion
10264618	10247789	03273547	032735479999
10256558	11086591	02914422	029144229999
10232489	11059399	02871119	028711199999
10242825	10242266	02972990	029729909999
10223195	10187146	02362671	023626719999
10288617	10268437	03422433	034224339999
10213038	10157266	02054773	020547739999

Nota: En el campo identificación se registra el número de cuenta del anterior sistema y los últimos 4 datos terminados en "9999" corresponde a la marca de referencia de dato migrado.

<b>Responsable</b>	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente Dirección de Apoyo Comercial
<b>Corresponsables</b>	Gerencias de Zona, Direcciones de Apoyo Comercial y Técnico. Direcciones de Servicio Comercial y Divisiones de Operación Comercial
<b>Proceso Asociado</b>	Gestión Comercial
<b>Áreas de apoyo para el Aseguramiento del Mejoramiento Continuo</b>	N.A.
<b>Recomendaciones de la OCIG a la Observación.</b>	Definir la estrategia que permita actualizar y mantener la información del cliente y de cuenta contrato de forma que se disponga con información veraz e íntegra en el sistema de información SAP y los demás sistemas de información involucrados.  La calidad, integridad y confiabilidad de la información gestionada en los sistemas de información permite tomar decisiones asertivas en pro de los objetivos estratégicos.

**NOTA: Los análisis de causas y recomendaciones 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.**

<b>OBSERVACION 7</b>	
<b>Condición</b>	<p><b>Falta de disponibilidad de un ambiente de pruebas que permita evaluar la funcionalidad y seguridad en el intercambio de información de los sistemas de información ERP SAP, Aurora EMR y FELA</b></p> <p>En el ejercicio de auditoría no fue posible evaluar la funcionalidad y seguridad del intercambio de información entre los sistemas ERP SAP, Aurora EMR y FELA, por cuanto no se dispone de un ambiente de pruebas en el que se pueda simular la transmisión de información en el proceso de facturación.</p>
<b>Criterios</b>	<p>DSS05.02 Gestionar la seguridad de la red y las conexiones. Utilizar medidas de seguridad y procedimientos de gestión relacionados para proteger la información en todos los modos de conexión. COBIT V5.</p> <p>BAI03.08 Ejecutar pruebas de la solución. Ejecutar pruebas continuamente durante el desarrollo, incluyendo pruebas de control, en concordancia con el plan de pruebas y con las prácticas de desarrollo en el entorno apropiado. Hacer partícipes a los dueños de los procesos de negocio y usuarios finales en el equipo de pruebas. Identificar, registrar y priorizar los errores e incidentes identificados durante las pruebas.</p> <p>Act. 3. Realizar todas las pruebas conforme el plan y prácticas de pruebas incluyendo la integración de los procesos de negocio y los componentes de la solución TI y los requerimientos no funcionales (por ejemplo, seguridad, interoperabilidad, usabilidad). COBIT V5.</p>
<b>Causas</b>	<p>Falta de documentación técnica y funcional que describa las conexiones entre los sistemas de información.</p> <p>Falta de recursos para la disposición de ambientes de prueba.</p>
<b>Efecto / Impacto</b>	<p>Posible pérdida económica por daños a la información debido a sistemas no probados en ambiente controlado.</p> <p>Posible pérdida de integridad de la información debido a conexiones inseguras.</p>
<b>Evidencia</b>	<p>Para la evaluación de las interfaces entre los sistemas de información ERP SAP, Aurora EMR y FELA se programaron 3 reuniones con personal de la DSIE, DSI, DAC y Zonas, para realizar el ejercicio que permitiera conocer la transmisión de la información entre los sistemas involucrados en la actividad de Pre-Crítica. Actividad que no fue exitosa por cuanto no se tenía el conocimiento por parte de los funcionarios invitados al ejercicio, lo que impidió al equipo auditor estableciera si este intercambio de información se realiza de forma segura y se garantiza la integridad de la información.</p> <p>En el conocimiento del informe preliminar la DSI indicó que no habían sido invitados a participar en el ejercicio a lo cual el equipo auditor respondió que en las sesiones programadas habían participado dos funcionarios de dicha área. Con el propósito de verificar este proceso el equipo auditor sugirió a la Directora programar una nueva sesión en la que se simulara un caso con el que se pudiera conocer cómo es la transmisión de información desde que se selecciona una porción en ERP SAP, se registra la lectura en Aurora y FELA y luego se realiza el</p>

	<p>Up de lecturas y Down de avisos T1 en ERP SAP, y explicar la seguridad de la información entre estos sistemas.</p> <p>Resultado de esta sesión la Directora de la DSI explicó que la EAAB-ESP no cuenta con un ambiente de pruebas de los sistemas de información que permitan simular un ejercicio, como se realiza en ambiente productivo, que permita evaluar la transferencia de información entre los sistemas. Por tal razón en esta sesión se explicó la topología de los sistemas y el desarrollo del web service para la transferencia de la información.</p> <p>De igual manera se identificó que el sistema de información FELA fue un sistema proveído por el gestor Aguazul (anterior empresa encargada de la facturación en unas zonas) y que actualmente es utilizada por las Gerencias de Zona para gestionar actividades y tareas relacionadas con las lecturas y la distribución de tareas del personal en terreno.</p>
<b>Responsable</b>	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente Dirección de Apoyo Comercial Gerencia de Tecnología
<b>Corresponsables</b>	Gerencias de Zona, Direcciones de Apoyo Comercial. Direcciones de Servicio Comercial y Divisiones de Operación Comercial
<b>Proceso Asociado</b>	Gestión Comercial Gestión TIC
<b>Áreas de apoyo para el Aseguramiento del Mejoramiento Continuo</b>	N.A.
<b><u>Recomendaciones de la OCIG a la Observación.</u></b>	<p>Estudiar la viabilidad de disponer de un ambiente de pruebas con el fin de realizar la verificación de nuevas funcionalidades o desarrollos que aseguren la reducción de posibles fallos en el ambiente productivo.</p> <p>Documentar las prácticas de desarrollo que se realicen en los sistemas de información y que estas estén disponibles para consulta o conocimiento. Igualmente capacitar al personal que por su función requiera conocer la funcionalidad técnica.</p> <p>Es conveniente que la Gerencia de Tecnología en conjunto con las Gerencias de Zona evalúen la pertinencia de la funcionalidad de FELA y sí esta puede ser integrada ya sea al ERP SAP ó Aurora ERM, toda vez que este sistema no tiene soporte y mantenimiento por parte del fabricante.</p>
<p><b>NOTA: Los análisis de causas y recomendaciones 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.</b></p>	

<b>OBSERVACION 8</b>	
<b>Condición</b>	<p><b>Falta atención oportuna a los requerimientos tecnológicos de Facturación</b></p> <p>Analizada la información de los requerimientos tecnológicos registrados en la herramienta nativa del ERP SAP Solution Manager - SOLMAN, referente a facturación y aportados por la DSIE, del período 2019 al 2021, se evidenciaron casos con más de 30 días y mayores a 200 días al corte de revisión 15/06/2021 sin ser cerrados y sin definir fecha de cierre o tiempo presupuestado de terminación. Los casos se presentan en el ítem de evidencia de esta observación.</p>
<b>Criterios</b>	<p>MPFT0101P Procedimiento Gestión de la Solicitud de Servicio – en su política 8 indica: “El tiempo máximo para gestionar y dar solución a la “Solicitud de Servicio”, se encuentran definidos en los acuerdos de niveles de servicio - ANS, determinadas con la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control y serán priorizados según su naturaleza, exigencia legal y complejidad.”</p> <p>APO09.03 Definir y preparar acuerdos de servicio. Definir y preparar los acuerdos de servicio basándose en las opciones de los catálogos de servicio. Incluir acuerdos de nivel de operaciones interno. COBIT V5.</p> <p>MECI-COSO 2013 Dimensión Control Interno que <i>“promueve el mejoramiento continuo de las entidades, razón por la cual éstas deben establecer acciones, métodos y procedimientos de control y de gestión del riesgo, así como mecanismos para la prevención y evaluación de éste.”</i></p>
<b>Causas</b>	<p>Falta de personal calificado en desarrollo ABAP para el sistema ERP-SAP. Falta de gestión en la atención de solicitudes de las áreas usuarias. Falta de priorización de requerimientos de acuerdo con la criticidad y cumplimiento de acuerdos de niveles de servicio. Coordinación efectiva entre los demandantes de las solicitudes de servicio y los generadores de la solución.</p>
<b>Efecto / Impacto</b>	<p>Posible afectación económica debido demoras en el cumplimiento de requisitos de la facturación. Pérdida de reputación y liderazgo por falencias en el relacionamiento con el cliente. Debilita el Sistema de Control Interno.</p>
<b>Evidencia</b>	<p>Para el análisis de información de Requerimientos de facturación, se solicitó a la DSIE los requerimientos presentados relacionados con facturación gestionados en la Herramienta SOLMAN del periodo 2019 y 2021 (15/06/2021).</p> <p>Como resultado del análisis se identificó que existen las siguientes situaciones:</p> <p>Universo: 107 requerimientos áreas usuarias de facturación Cantidad de registros con altura mayor a 30 días: 7 Ver anexo N° 2. Resultado requerimientos en SOLMAN</p>



ID	Prioridad	De fecha	A fecha	Altura días abie	Modif/e	Status de usuario	Descripción de la operación
18341	Bajo	11/05/2021	10/06/2021	35	14/05/2021	En pruebas usuario final	ZFACTURA
18090	Bajo	11/03/2021	21/03/2021	96	9/06/2021	En pruebas usuario final	EnlaceSolman 17794- Justificacion paso a
17759	Bajo	7/01/2021	8/02/2021	159	14/05/2021	En desarrollo ABAP	REAJUSTE DE PROGRAMA ZBIO78
17525	Bajo	23/11/2020	3/12/2020	204	12/01/2021	Solicitud información adicional	ACTUALIZACION CAMPO CHIP CATASTRAL
16935	Bajo	3/06/2020	2/07/2020	377	6/04/2021	En desarrollo ABAP	FACTURA MASIVA CON PARTIDAS BLOQUEADAS
16498	Bajo	24/02/2020	5/03/2020	477	10/06/2021	En pruebas consultor	Proyecto Ciclo X
16437	Bajo	4/02/2020	14/02/2020	497	23/11/2020	En pruebas usuario final	TRANSACCIÓN ZFO060

Se observa 4 casos con una altura mayor a 200 días abiertos a fecha de corte 15/06/2021.

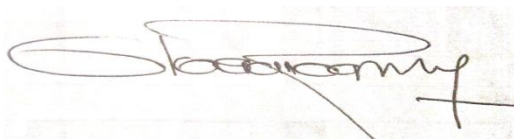
<b>Responsable</b>	Dirección de Sistema de Información Empresarial – DSIE
<b>Corresponsables</b>	
<b>Proceso Asociado</b>	Gestión TIC
<b>Áreas de apoyo para el Aseguramiento del Mejoramiento Continuo</b>	N.A.
<b>Recomendaciones de la OCIG a la Observación.</b>	Definir e implementar una estrategia para dar atención oportuna a los requerimientos de las áreas según los Acuerdos de Niveles de Servicio - ANS establecidos por la priorización de las solicitudes.

**NOTA:** Los análisis de causas y recomendaciones 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 9**

<b>Condición</b>	<p><b>Incumplimiento de la Resolución de Gerencia 0164 de 2015 respecto a la realización de los Subcomités de Control Interno.</b></p> <p>En el desarrollo de la auditoría se revisan las actas de Subcomité de Coordinación de Control Interno con el fin de identificar acciones asociadas a los objetivos de la auditoría. Sin embargo, se evidenció que las Zonas 1 y 3 suministraron las actas del mes de abril y mayo 2021 respectivamente y de las demás zonas no presentaron las actas de Subcomité, lo cual incumple la Resolución de Gerencia 164 de 2015.</p>
<b>Criterios</b>	<p>Resolución de Gerencia No. 0164 del 24 de marzo de 2015, “Por la cual se crean y se reglamentan los Subcomités de Control Interno en la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá – EAB-ESP”</p> <p>Modelo Integrado de Planeación y Gestión, MIPG, dimensión 4 “Evaluación de Resultados”, y 7: “Control Interno”.</p> <p>Principios del Modelo Estándar de Control Interno, MECI, - Componente Ambiente de Control</p>
<b>Causas</b>	<p>Falta cumplimiento de los lineamientos establecidos por la EAAB-ESP</p> <p>Falta de conocimiento de las directrices establecidas en la Resolución 164 de 2015.</p>

<b>Efecto / Impacto</b>	Pérdida de los principios orientadores Autocontrol, Autoregulación y Autogestión debido a la falta de seguimiento en las actividades de los procesos de la EAAB-ESP. Debilidad del Ambiente de Control en detrimento en la efectividad del mejoramiento continuo.
<b>Evidencia</b>	En la revisión de las actas se evidenció que las Zonas 1 y 3 suministraron las actas del mes de abril y mayo 2021 respectivamente y de las demás zonas no presentaron las actas de Subcomité.
<b>Responsable</b>	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente Gerencias de Zona
<b>Corresponsables</b>	N/A N/A
<b>Proceso Asociado</b>	Gestión Comercial
<b>Áreas de apoyo para el Aseguramiento del Mejoramiento Continuo</b>	N/A
<b><u>Recomendaciones de la OCIG a la Observación.</u></b>	Se recomienda las Gerencias Corporativa de Servicio al Cliente y Gerencias de Zona cumplan con lo establecido en la Resolución de Gerencia 0164 de 2015 como escenario idóneo para establecer las acciones a tomar para resolver las diferentes problemáticas del subproceso de facturación y que puedan ser escaladas al CICC y dejen como evidencia el acta de estas reuniones.
<b><i>NOTA: Los análisis de causas y recomendaciones 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></b>	



*Firma* \_\_\_\_\_

**Nombre:**  
Jefe Oficina de Control Interno y Gestión.