**EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN**

**INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

**NOVIEMBRE-DICIEMBRE 2019**

De acuerdo con lo establecido en el Decreto 2106 de 2019, el Decreto Distrital 807 de 2019 y la Circular Externa 06 de 2019 del Departamento Administrativo de la Función Pública, se elabora y publica en la página WEB de la EAAB-ESP el presente Informe de evaluación independiente del estado del sistema de control interno.

1. **AMBIENTE DE CONTROL**

1.1. MIPG IMPLEMENTACION

* **Implementación “ACTÚO LO QUE PIENSO”.**

A continuación, se presenta el esquema de las líneas de defensa del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y el alcance en cada una de ellas en la EAAB-ESP:



## Los líderes de la segunda línea de defensa (monitoreo) para cada una de las políticas de MIPG estarán a cargo de la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control a través de la Dirección Gestión de Calidad y Procesos y Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos.

## Las Direcciones de Gestión de Calidad y Procesos y Planeación y Control de Resultados Corporativos (segunda línea de defensa) realizan el monitoreo verificando cada uno de los soportes recibidos con el medio de verificación y productos establecidos en cada una de las actividades de los diferentes planes.

**El Plan de Adecuación y Sostenibilidad del SIG - MIPG 2019** contiene 26 actividades para ejecutar en el 2019. A continuación, se presentan los resultados obtenidos del monitoreo ejecutado en el aplicativo ARCHER a 31-12-2019:



Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

Ahora bien, es preciso aclarar que las 26 actividades programadas en el **Plan de Adecuación y Sostenibilidad del SIG - MIPG 2019** están conformadas a su vez por las actividades que hacen parte de los **Planes de Acción Institucionales (Decreto 612 de 2018),** es decir que el total de actividades detalladas de los planes institucionales son 331 con ejecución en el año 2019. Es así como de enero a diciembre se cumplieron 330 actividades de 331 logrando un cumplimiento del 99.7% para el cuarto trimestre de 2019.



Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control

1.2 DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO

* En cumplimiento al Decreto 612 de 2018 se documentaron y ejecutaron los planes institucionales relacionados con la gestión del talento humano, articulados a los lineamientos establecidos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión:
	+ Plan Estratégico de Talento Humano
	+ Plan Institucional de Capacitación
	+ Plan de Bienestar e Incentivos
	+ Plan Anual de Trabajo del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo
* El Comité Institucional de Gestión y Desempeño, en el marco de lo requerido por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión para la gestión del talento humano, aprobó en esta vigencia las políticas institucionales de:
	+ Gestión Estratégica de Talento Humano
	+ Gestión de integridad
	+ Gestión del Conocimiento e Innovación

**Concursos de méritos 2019**

* Con el concurso de méritos 2019, más de 1.260 aspirantes lograrán en el 2020 su meta de ingreso / ascenso en la EAAB ESP; este plan se desarrolló bajo los principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, responsabilidad, transparencia, publicidad, eficacia, economía y celeridad.

**Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo**

* Se logró una valoración del 96% de cumplimiento de los estándares mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
* Se realizó el despliegue de la campaña de comunicación de Seguridad y Salud en el Trabajo “SEGURO QUE SI”, enfocada en el fortalecimiento de la cultura del autocuidado en los trabajadores de la Empresa.
* Mediante la Resolución 0846 de 2019 se actualizó el Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial de la Empresa.
* En cumplimiento de las convenciones colectivas de trabajo se prestaron los servicios de salud con los planes adicionales y complementarios (PAS y PC), beneficiando a más de 14.000 usuarios entre trabajadores, pensionados, sustitutos pensionales y beneficiarios.
* Se cuenta con 211 Matrices de Identificación de Peligros, Evaluación y Valoración de Riesgos (MIP) con alcance a todos los centros de trabajo. La divulgación se realizó en la intranet de la EAAB-ESP y por escrito a los jefes de área y a la Dirección de Mejoramiento Calidad de Vida, a fin que esta última los incluya en los procesos de vinculación de trabajadores.
* Se documentaron los Programas de Vigilancia Epidemiológica (PVE) de Conservación Auditiva, Conservación de la Voz, Prevención de Desordenes Musculo esqueléticos, Riesgo Psicosocial y Exposición a Radiaciones UV.
* La Empresa participó en el Simulacro Distrital de Evacuación realizado el 2 de octubre de 2019, con la colaboración de 12 centros de trabajo. Se consiguió un tiempo promedio de evacuación de 7 minutos y 17 segundos, mejorando los promedios de vigencias anteriores; se consiguió la evacuación de 2.781 personas entre trabajadores, visitantes y contratistas.
* En el marco de la conmemoración del Día de la Salud en el Mundo del Trabajo 2019, se realizó la conferencia sobre responsabilidades y roles en Seguridad y Salud en el Trabajo, la cual fue dirigida a Gerentes, Directores y Jefes de División, aportando al fortalecimiento del SG-SST.
* Se realizaron 91 inspecciones planeadas y 56 no planeadas a distintos centros de trabajo de la EAAB-ESP, aportado a la identificación de peligros y valoración de riesgos.
* Se realizaron 616 jornadas de capacitación en seguridad y salud en el trabajo, más de 13.902 registros de asistencia, que aportaron a la reducción de índices de accidentalidad y enfermedad en el ámbito laboral.
* Se proyectó el diagnóstico de condiciones de salud 2018 de la población trabajadora de la EAAB-ESP, insumo fundamental para planificar las actividades de promoción y prevención del Plan de Trabajo Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo para la vigencia 2020.
* Se ejerció control al cumplimiento de los estándares mínimos del Seguridad y Salud en el Trabajo a 86 contratistas, aportando al fortalecimiento del SG-SST en la Empresa.
* A lo largo de la vigencia se han realizado más de 2.000 exámenes médicos ocupacionales de ingresos, egreso, ascensos, periódicos, post incapacidad y laborales, con miras a verificar si las condiciones de salud de los trabajadores son acordes a las exigencias del cargo.
* Se documentó el procedimiento de reincorporación laboral, el cual aporta a la gestión de recomendaciones médicas ocupacionales.

**Plan Institucional de Capacitación (PIC)**

* Se realizaron más de 81 eventos de capacitación y entrenamiento, 2.921 trabajadores lo que equivale a una cobertura del 86.8% y 7.254 asistencias se registran para la EAAB-ESP en el 2019.
* Se ejecutaron 16 sesiones del programa de inducción que contaron con la asistencia de 288 funcionarios, con contenidos como el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), historia de la Empresa, plan general estratégico, estructura organizacional y planta de cargos, el ciclo del agua, seguridad y salud en el trabajo, deberes de los trabajadores y sistema integrado de gestión.
* 62 servidores asistieron a 9 congresos en temas relacionados con los procesos de la Empresa.
* Se continuó con la certificación del personal de la EAAB-ESP en Normas de Competencia Laboral (NCL) lo que permite el fortalecimiento de las competencias de los servidores.

**Plan de Bienestar e Incentivos**

* Se cumplieron las actividades previstas en el cronograma de bienestar aprobado en el marco de los Comités de Bienestar realizados con las Organizaciones Sindicales para la vigencia 2019, se desarrollaron actividades orientadas al área familiar, el deporte, la recreación, el área cultural, el cumplimiento de los requisitos convencionales y de ley, entre otros temas.
* Se realizó el reconocimiento de los servidores públicos que ejecutan las actividades de atención al ciudadano otorgando incentivos a los mejores desempeños.
* Se presentó a los Comités de Desarrollo Humano y Empresarial (CODHES) de la EAAB-ESP, desarrollados con las Organizaciones Sindicales, la propuesta de *Plan de Incentivos* para su revisión.
* 2.336 servidores participaron en la medición del clima organizacional logrando el 76%, 30 puntos por encima de la medición anterior. Se logró el 70.18% en el indicador de Índice de Clima y Cultura, 3.63 por encima de la medición anterior.
* En la medición de clima organizacional se encontró que el TOM (Top Of Mind) llegó al 95,57 y el orgullo a 95,45.
* Se adelantó la ejecución del plan de intervención en clima organizacional en 30 áreas integradas por 505 trabajadores.

**Compensación y beneficios**

* En promedio se pagaron 3.505 mesadas pensionales mediante contrato de Fiducia que reduce tiempos, costos y mejora la atención de los pensionados de la EAAB-ESP.
* En el marco de la política de austeridad en el gasto de la EAAB-ESP se dispuso información detallada de la ejecución de horas extras para que las gerencias de la Empresa realicen el control de las mismas y se tomen medidas de austeridad.
* Se logró la reducción del 85% en la radicación extemporánea de incapacidades frente al comportamiento del 2018, luego de darle estricto cumplimiento a lo establecido en la Circular 14 del 3 de agosto del 2016, a partir de enero del 2019, reportando ante la Oficina de Investigaciones Disciplinarias los casos de las incapacidades radicadas fuera de los tiempos previstos por dicha circular.

**Gestión de Desarrollo Organizacional**

* Se definió el Modelo de Talento Humano para la EAAB-ESP, se establecieron los atributos junto con los líderes de la organización, los cuales son insumo para el diseño del modelo de competencias de la Empresa. Se capacitaron funcionarios clave de la Empresa en el Modelo de Talento Humano, constituyéndolos en embajadores de la cultura organizacional.
* Se realizaron 19 talleres de sensibilización en “Gestión del Cambio” dirigidos a los colaboradores, brindando herramientas para liderar cambios, considerando el contexto de la Empresa.
* Intervención a los líderes funcionales y aquellos identificados como líderes naturales en la Empresa.
* Se actualizaron 77 manuales de funciones y competencias laborales de los cargos de empleos públicos de la Empresa, de acuerdo con la normatividad de la Función Pública y el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.
* Se realizó la compilación de los manuales de funciones y requisitos mínimos de los cargos de trabajadores oficiales mediante las Resoluciones 0293 y 0445 de 2019.
* Se realizó la concertación de los compromisos laborales con los trabajadores con contrato a término fijo, no se concertó con aquellos que tienen permiso sindical permanente o que ya no laboran en la Empresa.

**Gestión del Conocimiento e Innovación**

* Se construyó directorio de páginas amarillas de la EAAB-ESP en el cual se identificaron los expertos de la Empresa.

**Gestión de la Integridad**

* 75 servidores participaron en el diplomado de Formador de Formadores con énfasis en gestión del conocimiento y cultura de la integridad en la empresa.
* Se conformó el equipo de Gestores de Integridad de la EAAB-ESP.
* Se capacitó a los gestores de integridad en el contenido del Código de Integridad.
* En el marco de la conmemoración del día del servidor público, se realizó una jornada de reflexión sobre los valores y la importancia de enmarcar las actuaciones en los valores establecidos en el código, jornada que contó con la participación de 1.000 trabajadores aproximadamente.
* A través de piezas gráficas como stickers, tropezones, pendones, carteleras, entre otros, se visibilizaron mensajes asociados a los valores del Código de Integridad en todas las sedes de la Empresa.
* Se realizó el primer diagnóstico de integridad de la EAAB-ESP mediante la aplicación de encuestas internas y externas, concursos (De pintura y sopa de letras), con el fin de medir los niveles de apropiación y percepción de los valores del servidor público.
* Se capacitó a más de 1.200 trabajadores en el contenido del Código de Integridad.
* Se entregaron más de 1.534 cartillas del Código de Integridad, exclusivamente a los trabajadores de terreno.

**Reconocimientos**

* La EAAB-ESP se destacó entre las cinco mejores empresas, en la categoría organizaciones públicas del Premio Colombiano a la Sostenibilidad y las Buenas Prácticas Laborales de la ACRIP Federación Colombiana de Gestión Humana.
* La EAAB-ESP fue semifinalista en el premio Andesco a la sostenibilidad con el programa de Promoción de la Salud y Prevención de la Enfermedad “La ruta del autocuidado” en la categoría de mejor entorno de trabajo, que para el 2019 contó con la asistencia de más de 2.000 trabajadores en las diferentes sesiones realizadas por la Empresa.
* Se obtuvo una calificación de 98/100 por parte de la Secretaria de Movilidad por el Plan Estratégico de Seguridad Vial, que busca motivar en los colaboradores hábitos y conductas seguras en las vías.
* La Alcaldía Mayor de Bogotá premio a la EAAB-ESP entre las 5 mejores entidades de 53 adscritas, en la implementación de modalidad de teletrabajo, cuyo objetivo es mejorar la movilidad sostenible, generar mayor productividad, mejorar calidad de sus servidores y el uso efectivo de las tecnologías de la información y comunicación, se cuenta con la participación de 28 teletrabajadores.
* Pacto Global premio a la Empresa por la Ruta del Autocuidado, programa que ha contado con la participación de 1.900 trabajadores.

1.3 GOBIERNO CORPORATIVO

A Instancias de la Junta Directiva de la Empresa, se presentaron, revisaron y adoptaron decisiones encaminadas a fortalecer el ambiente de control de la organización, la estructura del Sistema de Control interno y la transparencia, que demuestran su compromiso con la integridad y los valores éticos. Esta posición dio origen a los siguientes actos administrativos:

**-Acuerdo 5 del 17-01-19**, mediante el cual se actualizó el Marco Estatutario de la EAAB-ESP. La Junta Directiva identificó la necesidad de actualizar y unificar el marco estatutario de la Empresa en consonancia con las disposiciones legales vigentes, los objetivos estratégicos, la realidad empresarial y las buenas prácticas del Gobierno Corporativo, con las cuales se ha comprometido.

**-Acuerdo 6 del 17-01-19,** mediante el cual se actualizó el Código de Buen Gobierno Corporativo. La Junta Directivo consideró necesario actualizar el Código, como muestra del compromiso de la EAAB-ESP, con los principios y prácticas del Gobierno Corporativo, a fin de propugnar que las actuaciones de la empresa y sus órganos se desarrollen en un marco institucional orientado hacia una gestión eficiente y transparente, alienada con su naturaleza jurídica y régimen legal aplicable.

1. **GESTIÓN DE RIESGOS**

De acuerdo con el cronograma de actividades del Plan del Sistema de Control Interno, en el período noviembre a diciembre de 2019, se desarrollaron reuniones para la actualización de las matrices de riesgos de corrupción de los procesos, teniendo en consideración los resultados de la actualización del contexto e Informes de la Oficina de Control Interno y Gestión relacionados, habiendo culminado el ejercicio y efectuado la publicación -en la página Web- de la Matriz consolidada de riesgos de corrupción de la EAAB para consulta de los grupos de interés.

Así mismo, se continuó con las reuniones para finalizar la actualización de los perfiles de riesgos de los procesos misionales que se encontraban pendientes, logrando al cierre de año la actualización de las versiones definitivas de perfiles de riesgos.

Con relación a las actividades de monitoreo de la segunda línea de defensa, posterior al Autocontrol del corte del tercer trimestre de 2019 realizado por los procesos, el equipo de auditores designado realizó el monitoreo al avance en la ejecución de los planes definidos para el tratamiento de los riesgos, generando el respectivo Informe con corte al 30 de septiembre de 2019 y retroalimentando a los líderes de proceso frente a los resultados encontrados.

Para el cuarto trimestre, que corresponde al corte de diciembre de 2019, los procesos están desarrollando el reporte de Autocontrol dentro de los primeros días de enero de 2020, de tal forma que posterior a este reporte, se programen los seguimientos por parte de los auditores para verificar el avance en las actividades y seguimiento a los controles de los riesgos de corrupción.

Por otra parte, en el Comité Corporativo No. 96 del 11 de diciembre de 2019, en el marco de la Revisión por la Dirección (2019-I semestre), se presentó el estado de avance del Plan del Sistema de Control Interno del corte de junio de 2019, en el que se tenía un cumplimiento del 91% en el corte y del 29% en el plan; encontrándose a la fecha de presentación al Comité pendiente por finalizar la actualización de dos perfiles de riesgos misionales, así mismo se presentó el estado de cumplimiento de los planes de tratamiento de riesgos y se hizo énfasis sobre los planes de tratamiento que presentaban dificultades en su cierre y que se encontraban vencidos, de tal manera que en el Comité se establecieron compromisos para culminar el ejercicio de actualización de los dos perfiles de riesgos y revisar las actividades vencidas. Así las cosas, al cierre de diciembre de 2019, con base en el reporte de autocontrol realizado para el Plan del SCI, se tiene un cumplimiento de las actividades del corte del 86% y un cumplimiento del plan del 94%.

La segunda evaluación adelantada por esta oficina, con corte a 30-08-19, se realizó a 8 procesos actualizados (*Gestión seguimiento monitoreo y control, Gestión Comercial, Gestión Documental, Gestión de Calibración - Hidrometrología y Ensayo, Gestión de Servicios Administrativos, Gestión del Talento Humano, Gestión Contractual y Gestión Ambiental*); teniendo en cuenta que la actualización al mapa de riesgos que está efectuando, la entidad tiene pendiente por documentar los procesos, Gestión de Mantenimiento y Gestión Acueducto y Alcantarillado, y adicionalmente el informe realizado por esta oficina con corte a marzo de la presente vigencia, en el cual se evaluaron 10 procesos actualizados.

La evaluación para los 8 procesos indicados, los cuales identificaron 42 riesgos y 224 controles, que conforman los 21 procesos publicados en el Mapa de Procesos de la EAAB-ESP versión 5, arrojó las siguientes conclusiones.

* Se registró, en su mayoría, el compromiso que tienen las áreas evaluadas, primera línea de defensa, con la gestión del riesgo en la Empresa en cada una de las fases definidas identificación, valoración, seguimiento y monitoreo de sus matrices de riesgos.
* El resultado de la evaluación del diseño y efectividad de los 224 controles asociados a los 42 riesgos de los 8 procesos analizados se obtuvo lo siguiente: 44 (20%) es débil, 22 (10%) moderados y 158 (70%) son fuertes.
* Los controles evaluados como débiles afectan la calificación del riesgo residual y en consecuencia deben ser priorizados en su revisión, con el fin de asegurar una adecuada gestión del riesgo en la Empresa.
* Se registraron debilidades en la identificación de algunos riesgos, los cuales se ajustan más a causas, se recomienda revisar y adelantar nuevamente el ejercicio de identificación de riesgos en estos casos puntuales.
1. **ACTIVIDADES DE CONTROL**

Se realizó seguimiento al plan de trabajo para la actualización de documentos, con el fin que éstos reflejen la realidad de los procesos y estén acordes con la normatividad vigente. En el periodo Noviembre – Diciembre se actualizaron (Modificación, Creación y/o paso a obsoleto) 279 documentos de 13 procesos, los cuales fueron debidamente cargados en el aplicativo; no obstante, dando cumplimiento a la NTC-ISO 9001:2015 fueron actualizados los siguientes procedimientos:

1. Mecanismos de medición de la satisfacción de los grupos de interés.

Los motivos para actualizar el procedimiento fueron:

* Compromiso establecido en el plan de mejoramiento del proceso Seguimiento y Control.
* Se articuló el procedimiento con la caracterización de grupos de interés y los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.
* Se articularon los mecanismos de medición de los grupos de interés con lo establecido en el componente de Rendición de Cuentas del PAAC.
1. Identificación de Requisitos Legales y otros Requisitos.

Los motivos para actualizar el procedimiento fueron:

* Dar un mayor alcance al procedimiento teniendo en cuenta que el alcance solo era el normograma.
* Actualizar las actividades.
* Reubicar el procedimiento en el proceso de Gestión Jurídica para dar respuesta a la recomendación del ICONTEC.

**-Fortalecimiento de los Controles**

De acuerdo con el Plan de Acción del Sistema de Gestión de Calidad, se efectuaron las auditorías internas; para el cierre del año se cuenta con un saldo de 143 hallazgos abiertos y vencidos (74.5%) que los procesos deben continuar con su gestión.

Adicionalmente, se llevó a cabo el seguimiento a los planes de acción de los sistemas de gestión con el siguiente resultado:

En la Figura Nro. 1, se presenta el porcentaje de cumplimiento al 30 de septiembre de 2019 de las actividades definidas en el Plan del Sistema Integrado de Gestión - SIG, aclarando que para este corte en el Plan del Sistema Interno de Gestión Documental y Archivo, Sistema de Gestión Ambiental y Sistema de Responsabilidad Social no se cuenta con actividades para cumplir en este período tal como se detalla en la Tabla Nro. 1.

Así mismo, se destaca que el Sistema de Gestión de Calidad (68%) fue el sistema que mayor porcentaje de cumplimiento presentó según lo planeado a la fecha de corte, seguido del Sistema de Control Interno (62%) y Sistema de Seguridad de la Información (57%).

Figura 1. Estado de cumplimiento de los planes del Sistema Integrado de Gestión[[1]](#footnote-1)



Tabla No. 1. Estado avance de los planes del Sistema Integrado de Gestión

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Sistema de Gestión** | **Total Act. Cumplidas (Acumulado)** | **Total Act. Vencidas\*** | **Total Act. En Avance** | **Total Act. Sin Avance** | **Total Act. NA. Al Corte** | **Total Act. Plan** | **Estado avance plan (Actividades Cumplidas)** |
| Sistema de Control Interno | 21 | 4 | 0 | 5 | 4 | **34** | **62%** |
| Sistema Gestión de Calidad | 38 | 7 | 6 | 0 | 5 | **56** | **68%** |
| Sistema Seguridad y Salud en el Trabajo | 19 | 1 | 31 | 0 | 4 | **55** | **35%** |
| Sistema de Gestión de Seguridad de la Información | 4 | 0 | 2 | 0 | 1 | **7** | **57%** |
| Sistema de Gestión Ambiental | 0 | 0 | 23 | 0 | 0 | **23** | **0%** |
| Sistema de Gestión Documental y Archivo | 5 | 0 | 10 | 2 | 0 | **17** | **29%** |
| Sistema de Responsabilidad Social | 24 | 0 | 32 | 1 | 15 | **72** | **33%** |
| **Total Actividades Plan SIG 2019** | **111** | **12** | **104** | **8** | **29** | **264** | **42%** |

Del total de actividades de los planes del Sistema Integrado de Gestión, se han cumplido un total de 111 actividades que representan el 42% de avance según lo planeado para al tercer trimestre de 2019. Sin embargo, el cumplimiento de las actividades que solo aplicaban al corte fue de un 34%.

La OCIG adelantó las auditorías y seguimientos, revisando en cada caso la efectividad de los controles asociados a los riesgos de los procesos y unidades auditadas; encontrando que algunos caso registraron debilidades en cuanto a la idoneidad o diseño de los mismos, así como la no aplicación o aplicación parcial de los procedimientos relacionados. De igual manera, se reconocieron algunos controles clave que se realizan de manera informal, pero apoyan de manera importante la operación de las áreas; en estos casos, fueron declarados para que se oficializaran, documentaran y aseguraran su implementación. Los resultados fueron dados a conocer a cada uno de los responsables de los procesos, indicando las falencias y fortalezas, para que se tomaran los correctivos necesarios, los cuales se verificaran en el 2020.

1. **INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES**

**Plan Táctico Comunicación Interna – Corte 31 de diciembre de 2019**





1. **MONITOREO Y SEGUIMIENTO**

Atendiendo los lineamientos impartidos por el DAFP en la Circular Externa 006 de 2019, en el marco de lo dispuesto por el Decreto 2106 de 2019, a continuación se presenta de manera detallada las actuaciones de aseguramiento y consultoría adelantadas por la OCIG en el período noviembre- diciembre de 2019:

**5.1-Austeridad en el Gasto- Octubre-Diciembre/19:**

Se evaluó el comportamiento de los rubros Horas Extras, Vacaciones compensadas, combustible, Teléfono fijo, teléfono celular, impresión y fotocopiado, dotación, honorarios y publicidad y propaganda, encontrando que en el alcance de la información dispuesta y de los resultados obtenidos se puede concluir que la Empresa viene cumpliendo con las disposiciones externas e internas en materia de Austeridad en el Gasto.

Con el objeto de agregar valor a este ejercicio, se evaluaron algunos rubros a nivel de detalle, como por ejemplo HE, telefonía celular, impresión y fotocopiado (suministro de elementos) y honorarios y se dispuso para los gestores información referente que puede resultar útil para la toma decisiones, buscando eficiencias administrativas.

Seguidamente, se presentan los aspectos más relevantes del ejercicio al culminar la vigencia.

## -Horas extras (HE):

Se realizó análisis comparativo entre las dos vigencias del cual se obtiene el siguiente comportamiento:

* **Ilustración 1. Comportamiento reporte HE 2018 vs. 2019**

 Fuente: Dirección de Gestión de Compensaciones - OCIG

En la Ilustración 1, se observa la relación entre el número de funcionarios a los que se remunera HE y el número de funcionarios que su remuneración de HE fue superior a 576 HE/año. Para el análisis realizado por esta Oficina se excluyen los recargos nocturno y dominicales.

Se evidenció lo siguiente:

* El número de funcionarios con reporte de pago de HE presentó una reducción del 2,06% entre 2018 y 2019.
* El número de funcionarios que supera una remuneración de 576 HE/año presentó una reducción del 4,47% entre 2018 y 2019.
* Tomando como referencia lo planteado en la Resolución 461 de 2016 y extrapolando a la vigencia anual, el valor de referencia es 576 HE/año(48x12); a partir de este referente, se evidenció que para la vigencia 2018 se presentaron casos de cargue de HE/año que superaron el valor referido hasta 1956 HE en el año, lo que corresponde a un reconocimiento de HE del 340%.
* Igualmente, desde la resolución 461 de 2016 y extrapolando a la vigencia anual, el valor de referencia es 576 HE/año; esta oficina determinó que para la vigencia 2019 se presentaron casos de cargue de HE/año que superaron dicho valor de referencia hasta por 1396 HE en el año, lo que corresponde a un reconocimiento de HE del 242%; registrándose así una variación a la baja de 560 HE año, o sea del 28% aproximadamente.

## -Vacaciones Compensadas

* **Ilustración 2. Vacaciones Compensadas 2018 vs 2019**

Fuente: Gestión Humana – OCIG

**Tabla 1. Vacaciones Compensadas 2018 vs. 2019**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|   | **2018** | **2019** |
| **JUSTIFICACIÓN** | **CANTIDAD** |  **VALOR**  | **CANTIDAD** |  **VALOR**  |
| Justa Causa | 32 | $ 41.439.556  | 9 | $ 16.591.393  |
| Terminación Contrato | 349 | $ 690.939.726  | 46 | $ 146.146.658  |
| Voluntario | 34 | $ 181.463.555  | 30 | $ 89.826.155 |
| INSUBSISTENCIA | 1 | $ 17.184.080  | 0 | $ 0 |
| **TOTAL** | 416 | **$ 931.026.917**  | **85** |  **$ 252.564.206**  |

Fuente: Gestión Humana – OCIG

En la tabla N. 1Se presenta el resumen de la información relacionada con este rubro a manera de comparativo de las vigencias 2018 vs 2019, partiendo de lo reportado por la Gerencia de Gestión Humana durante esas dos vigencias.

Se observa una reducción del 63% en el gasto correspondiente a vacaciones compensadas, que obedeció principalmente al comportamiento por concepto de terminación de relación contractual en la vigencia 2018.

## - Combustible

* **Ilustración 3. Costo Combustible 2018 vs. 2019**

Fuente: Dirección de Servicios Administrativos – OCIG

**Tabla 2. Comparativo flota EAAB 2018 vs. 2019**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|   | 2018 | 2019 |
| VEHICULOS | CANTIDAD | VALOR | GALONES | CANTIDAD | VALOR | GALONES |
| PROPIOS | 518 | $ 2.100.651.008  | 247875 | 589 |  $ 2.281.559.316  | 255977 |
| ARRENDADOS | 168 | $ 392.726.975  | 47736 | 112 |  $ 449.102.695  | 51703 |
| MOTOS ARRENDADAS | 180 | $ 124.701.050  | 14171 | 179 |  $ 133.143.195  | 14486 |
| **TOTAL** | **866** |  **$ 2.618.079.033**  | **309782** | **880** |  **$ 2.863.805.207**  | **322166** |

Fuente: Dirección de Servicios Administrativos – OCIG

Al comparar las vigencias 2018 vs. 2019 del rubro de combustibles, se observa un comportamiento relativamente estable; el incremento en el pago de este rubro obedece a los incrementos de ley para los hidrocarburos.

## -Teléfono Fijo

* **Ilustración 4. Pagos telefonía fija 2018 vs. 2019**

 Fuente: Dirección de Servicios Administrativos – OCIG

En la Ilustración 4 se observa la relación de pago por el servicio de telefonía fija a los operadores ETB y Movistar para las vigencias 2018 vs. 2019, observándose un decremento del 5,95% entre las vigencias evaluadas.

## - Teléfono Celular

* **Ilustración 5. Pagos Telefonía 2018 vs. 2019**

 Fuente: Dirección de Servicios Administrativos – OCIG

En la Ilustración 5 se relacionan los pagos efectuados por concepto de telefonía celular, que incluye planes, minutos, datos, celulares, SIM y baterías correspondientes a los servicios contratados, registrando un incremento del 10,7% entre las vigencias evaluadas; situación que obedece a los cambios de operador que la Empresa ha realizado.

## - Impresión y Fotocopiado

Teniendo en cuenta la información reportada por la Dirección de Servicios Administrativos para las vigencias 2018 y 2019, se observa el siguiente comportamiento:

* **Ilustración 6. Elementos impresión (Tóner, Cartuchos y otros) ene-may 2019**

Fuente: Dirección de Servicios Administrativos - OCIG

El rubro de impresión y fotocopiado presenta un comportamiento relativamente estable, ya que la variación entre las vigencias obedece a los incrementos de los insumos durante la vigencia 2019.

## -Honorarios

Los costos de honorarios comprenden asesoría jurídica y técnica, consultoría, prestación de servicios y remuneración de servicios técnicos.

Para la vigencia 2018, esta Oficina no cuenta con información detallada que permita realizar un análisis comparativo de los periodos; por tanto se tomará como punto de referencia la información suministrada por el área responsable a partir de la vigencia 2019.

* **Ilustración 7. Distribución contratación OPS por estado 2019**

Fuente: OCIG – Dir. Contratación y Compras.

En la Ilustración 7, se observa la participación porcentual de cada uno de los estados de los contratos de OPS para la vigencia 2019, registrando mayor peso porcentual en el estado de ejecución

Para el periodo evaluado en la vigencia 2019 se suscribieron 65 contratos de OPS por un valor de $2.387.370.920.

## -Publicidad y Propaganda

De acuerdo con la información suministrada por la Oficina Asesora de Imagen Corporativa y Comunicaciones “La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá – E.S.P, no desarrolla actividades de publicidad que impliquen pauta comercial en medios de comunicación, sino que a través de la divulgación institucional da a conocer sus políticas públicas, programas y proyectos dirigidos al servicio de los bogotanos.”, Esta Oficina evidenció que se suscribió el contrato interadministrativo 2-05-11700-0525-2019 entre la EAAB-ESP y la ETB S.A. por valor de $1.200.000.000 cuyo objeto es “Prestación de servicios para realizar el diseño, difusión y masificación permanente e integral de la información en medios masivos, comunitarios o alternativos de comunicación...”, con fecha de inicio 22 de marzo de 2019, con el que se desarrolló todo el proceso de divulgación institucional durante la vigencia 2019.

Esta Oficina recomienda que a partir del 2020, se definan los parámetros para dar cumplimiento al Acuerdo 719 de 2018 del Concejo de Bogotá y al Decreto 492 de 15 de agosto de 2019, que establecen lineamientos generales para promover medidas de austeridad y transparencia del gasto público; igualmente, se definan los parámetros para dar cumplimiento al Decreto 492 de 15 de agosto de 2019, a partir de la vigencia 2020.

**5.2-Informe de auditoría al Proceso de Gestión Contractual – etapa precontractual:**

Se evidenció que la Empresa ha establecido políticas, manuales, procedimientos, circulares, matrices de riesgo, responsables y controles. Aunado a ello, las actividades de control se encuentran debidamente documentadas. En el contexto de objetivos específicos propuestos se señalan las siguientes conclusiones:

Requerimientos recibidos por la Oficina de Control Interno y gestión y los derechos de petición:

-Contrato 2-01-32100-1256-2018, la Gerencia de Servicio al Cliente remitió el informe técnico y jurídico. Revisado el informe se observó que la razón técnica que dio lugar al contrato, se sustentó en que el 26/11/2018 el Canal de la Avenida Boyacá entre calles 66 y 66A, presentó una falla súbita en la estructura que hace parte del sistema pluvial de la Empresa, evidenciándose daños en el sumidero, estructura de la vía y talud del canal colapsado, lo que requirió intervención de emergencia para evitar poner en riesgo a la población y a la infraestructura urbana. Bajo estos parámetros, la OCIG encuentra justificada la necesidad del área de acudir a esta modalidad de contrato y considera ajustada jurídicamente la aplicación del literal e) del manual de Contratación.

-Cumplimiento de requisitos de ley e internos del proceso precontractual: En la revisión de las actividades de los procedimientos sobre las carpetas de los contratos seleccionados, se encontró que la preparación del proceso de contratación ha sido más detallado y minucioso en su documentación.

En cuanto al perfeccionamiento y liquidación de los contratos, se observó que cumplen los requisitos establecidos en el Manual de Contratación y los procedimientos.

El área implementó controles para que las pólizas de las modificaciones sean allegadas en el término y condiciones requeridos.

Como parte de las actividades del procedimiento MPFB0112P “Perfeccionamiento y legalización de contratos”, se dispuso en el numeral 3.1., el registro MPFB016F01 que evidencia la notificación de la adjudicación del contrato; la muestra fue de 21 procesos contractuales; de estos, 3 no requerían notificación por haber sido tramitados a través de Colombia Compra Eficiente y uno que correspondió a la invitación pública IA-1102-2019 por estar en trámite al momento de la prueba de recorrido.

La actividad 1.1., del procedimiento MPFB0108P “Invitación Pública” requirió aviso de prensa; la muestra fue de 12 invitaciones públicas, de estas, el 25%, esto es, 3 contratos (1-01-35100-1046-2016, 1-06-14500-0641-2018 y 1-05-35300-0639-2018) adoleció del registro.

-La actividad 3.1., del procedimiento MPFB0112P “Perfeccionamiento y legalización de contratos” prevé que se “Notifica la adjudicación del contrato o la modificación del mismo, vía fax o correo electrónico, otorgando dos (2) días hábiles para la firma de la minuta”.

De la muestra fueron 21 procesos contractuales, 3 de estos no requieren notificación por ser Colombia Compra Eficiente y la invitación pública IA-1102-2019 por estar en trámite al momento de la prueba de recorrido.

Se recomienda que todos los documentos relacionados en las actividades de los procedimientos obren en las carpetas.

- En la revisión del Acuerdo de Gestión, el área suscribió el proyecto “[Implementar y Estabilizar la Herramienta Tecnológica ARIBA/SAP](https://www.acueducto.com.co/webdomino/AcueGes/AcueGes_2017.nsf/0990c09ff27d859a052581a30052134a/354b3991119e97f2052584500059823f?OpenDocument)” que de acuerdo con el cronograma debe culminar en diciembre de 2019, no obstante presenta retrasos.

Se recomienda estructurar acciones encaminadas en función de la fase productiva para todas las modalidades de contratación.

**5.3-Informe general de Auditoría Interna Plan de Continuidad del Negocio – BCP:**

Como resultado de las actividades que permitieron el conocimiento del negocio de la EAAB-ESP, normativa aplicada y entrevistas realizadas a personal clave de la Gerencia de TI, se concluye que, aunque la Gerencia de TI, en los años 2015-2016 adelantó actividades relacionadas con el BIA, como diseñar y remitir a las Gerencias una encuesta y realizar mesas de trabajo que aportaran para el desarrollo del análisis de impacto de negocio, este trabajo llego solamente al 70% de las encuestas. No obstante, con la información recolectada no se realizó algún tipo de análisis que conllevará a la identificación de los procesos críticos de negocio y la priorización de los mismos, siguiendo el criterio de cuanto mayor sea el impacto, mayor será la prioridad. Para este ejercicio del BIA se requiere que un área estratégica de la Empresa con el nivel de autoridad y enfoque estratégico defina las directrices para llevar a cabo este análisis y establecer los procesos críticos para la Empresa y que sobre este se fundamente el desarrollo del Plan de Continuidad del Negocio. La Oficina de Control Interno y Gestión como resultado de la evaluación realizada recomienda a la Alta Gerencia evaluar la posibilidad de conformar un área estratégica encargada de definir y dar las directrices sobre el Gobierno de los procesos transversales de la organización como son la Gestión de Riesgos, Seguridad de la información y Cumplimiento de la normatividad vigente, por cuanto en este momento estos temas estratégicos se están gestionando a nivel de las áreas, viéndose afectado los objetivos, alcance y liderazgo estratégico de estos procesos transversales; así mismo, la estructura funcional actual no ofrece la independencia y responsabilidad para establecer políticas, procedimientos y verificar su cumplimiento a nivel de la organización, debido a la dependencia funcional de las áreas que los gestionan.

La identificación de las áreas responsables y corresponsables en el acápite de las observaciones y acciones para la mejora, se presen tan para que los Planes de Mejoramiento se formulen baja la funcionalidad vigente y por los actores identificados en la estructura normativa y organizacional; no obstante, insistimos en lo dicho anteriormente, la importancia del tema y aseguramiento de la misionalidad de la Empresa ante una situación de interrupción de los procesos críticos debe ser de manejo prioritario, estratégico, de primer nivel de mando y con independencia.

**5.4-Informe de Auditoría Interna sobre el Plan de recuperación ante desastres – DRP:**

Como resultado del conocimiento del negocio de la EAAB-ESP, normativa aplicada y las entrevistas realizadas a personal clave de la Gerencia de TI sobre el DRP, se concluye que, aunque la Gerencia de TI, viene adelantando proyectos tendientes a tener un centro de cómputo alterno que les permitirá atender situaciones de contingencias de la infraestructura tecnológica, aun no se cuenta con un Plan de Recuperación ante Desastre - DRP que garantice la continuidad de los servicios tecnológicos que soportan los procesos críticos de la Empresa. Así mismo, no se identificó apoyo de la Alta Gerencia para la implementación del DRP situación que fue también identificada en el análisis del contexto registrada en la matriz DOFA del Plan General Estratégico y sobre las cuales no se identificó acciones tendientes a cambiar esta debilidad en fortaleza.

* La Gerencia de TI está implementando un Centro de Cómputo Alterno – CCA, que le permitirá soportar la operación en caso de fallas o incidentes en la infraestructura tecnológica.
* La Gerencia de TI es consciente de la necesidad de contar con un DRP, que le permita recuperar la operación en caso ocurrencia de eventos catastróficos que comprometan la infraestructura tecnológica.
* La Gerencia de TI es consciente que al tener el Centro de Cómputo Alterno – CCA, está preparándose para tener el sitio en donde podrá respaldar la estrategia de recuperación de los procesos críticos de negocio en el evento que se requiera y podrá probar todos los escenarios de riesgos identificados para asegurar la continuidad de la operación.
* La Gerencia de TI elaboró el Plan Maestro de Tecnología – PMT en el que se postula el proyecto de “Fortalecimiento de las capacidades de gestión de tecnología” y en donde uno de los objetivos es la “Definición e implementación del Plan de Recuperación de Desastres.” Este PMT está pendiente de aprobación por parte del Comité Corporativo.

**5.5-Informe de Auditoría Interna Gobierno TI:**

Como resultado del conocimiento del negocio de la EAAB-ESP, normativa aplicada, funciones y responsabilidades Gerencia de TI, análisis de los procesos, Plan Maestro de Tecnología, documentación suministrada y las entrevistas realizadas a personal clave de la Gerencia de TI sobre las cinco áreas de enfoque sobre las cuales se basó la Auditoría de Gobierno de TI, se presentan las conclusiones de la evaluación:

* *Alineación Estratégica*

Se identifica que la Gerencia de TI está enfocando sus esfuerzos al cumplimiento y apoyo de los objetivos estratégicos corporativos y metas. Este es un proceso que se está desarrollando y que con la implementación del PMT y el desarrollo de los proyectos establecidos para cubrir las brechas identificadas se asegurará la mejora en la entrega de los servicios y el cubrimiento de las necesidades y expectativas del negocio.

* *Entrega de Valor*

La gestión y control del presupuesto e inversión soporta la administración del funcionamiento e inversiones de la Gerencia de TI, se evidencia la definición de lineamientos generales para su gestión a nivel corporativo, la elaboración del presupuesto se establece de acuerdo a los lineamientos establecidos por el Consejo Distrital de Política Económica y Fiscal – CONFIS y la EAAB, cubren las necesidades de operación, mantenimiento de la infraestructura y necesidades de inversión de áreas usuarias.

Se sugiere que la medición de satisfacción de los clientes de servicios sea implementada como una práctica periódica que permita conocer la opinión de los clientes y el proceso evolutivo de los aspectos antes mencionados. De esta forma, la Gerencia de TI, contará con un mecanismo adicional de contacto y comunicación con los usuarios que facilitará la toma de decisiones respecto a las mejoras requeridas en la atención diaria, conocerá las debilidades y fortalezas del servicio y atención que se presta y podrá utilizarlo como herramienta para la mejora continua de los procesos de TI.

* *Administración de Riesgos*

Se cuenta con una política y metodología definida para la administración de riesgos y oportunidades a nivel organizacional

* *Medición de Desempeño*

Se tienen establecidas actividades relacionadas con el monitoreo y seguimiento a los indicadores definidos para los objetivos estratégicos de la Empresa. En este momento el indicador “Liderazgo” de responsabilidad de la Gerencia de TI no presenta avances registrados en la plataforma APA, debido a que la fecha definida para la implementación del PET está programada para diciembre de 2019.

* *Administración de Recursos*

Gestión de Activos y Configuración: Para este proceso se cuenta con personal experto y una solución tecnológica donde se gestiona la Base de Datos “CMDB” (Configuration Management Data Base) de los ítems de configuración (CI), lo que permite modelar los servicios de TI; este es un proceso clave para monitorear los servicios e infraestructura de TI. Cualquier cambio a un CI, debe surtir el proceso de Gestión de Cambios y ser aprobado en Comité de Cambios por el impacto que este puede tener en la prestación del servicio.

Gestión de Capacidad: Este proceso cuenta con personal experto encargado de evaluar la suficiencia y dimensionamiento de los servicios e infraestructura de TI. Para algunas de estas actividades se apoya en los informes que genera la solución BMC-IBM sobre el comportamiento de los CI. Se cuenta con un Plan de Capacidad anual asociado a los niveles de servicio acordados.

Gestión Niveles de Servicio: Este proceso está definido por los acuerdos de niveles de servicio establecidos entre TI y los clientes internos para la prestación de los servicios. El cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio – ANS, fue establecido a nivel contractual con SONDA y son monitoreados mensualmente y su cumplimiento está sujeto a la facturación

**5.6-Informe de Auditoría Interna- Gestión Ambiental PSMV**

Las situaciones evidenciadas en el proceso auditor permiten inferir que la Empresa a través de la segunda línea de defensa ha venido realizando estrategias de seguimiento mediante visitas de campo a los diferentes puntos de vertimientos, informes de cada uno de los puntos, memorandos internos de alerta, comités de seguimiento y tablero de control, a fin de impulsar el cumplimiento al cronograma establecido en la resolución de PSMV; sin embargo, la oportunidad y efectividad del cumplimiento del plan requiere de actores de primera línea, que proveen los productos necesarios para garantizar el aseguramiento. Aunque es clara la transversalidad del proceso, la gestión no es concebida como tal y en consecuencia las áreas responsables y corresponsables están desarticuladas, visibilizando rompimiento en la unidad gestión y ejecución e insuficiencia en los elementos de control que soportan un compromiso institucional de gran importancia, que requiere seguimiento continuo y decisiones oportunas para abordar las desviaciones y minimizar el riesgo de sanciones por parte de la autoridad ambiental.

**5.7-Informe de Auditoría mantenimiento automotores**

Se registra competencia técnica del talento humano involucrado en la gestión del subproceso evaluado dentro de las actividades propias del mantenimiento de vehículos livianos.

Se observó un adecuado control y seguimiento por parte del personal de apoyo de la supervisión de los contratos:

2-05-14500-0627-2019 Servicio de Lavado.

2-06-14500-0797-2019 Suministro de Baterías.

2-06-14500-0897-2019 Suministro de llantas.

2-05-14500-0544-2019 Revisiones Técnico-Mecánicas

Evaluada la alineación de los objetivos, actividades clave del ciclo PHVA, procedimientos asociados, entre otros, del subproceso Mantenimiento de Automotores con la Caracterización del Proceso Gestión de Mantenimiento, se evidenció deficiencia en la fase de PLANEAR, ya que no se incluyen las actividades claves en la operación que garanticen el ejercicio de Planeación: Por otra parte, el formato MPFM0301F03 “Plan de Mantenimiento Vehículos Livianos”, que a criterio del equipo auditor corresponde más un programa, presenta un diseño que no cuenta con información clave como identificación del parque automotor, kilometraje para realizar el mantenimiento preventivo, fechas de programación y responsable entre otros datos, elementos que restan eficacia al instrumento, pues no permite ejercer un control en la ejecución del Mantenimiento Preventivo de Vehículos de manera adecuada; situación que genera debilidad en el ciclo PHVA definido en la caracterización de Proceso de Gestión de Mantenimiento.

En el desarrollo de la auditoría no se evidenció aplicación adecuada de los controles establecidos en la Matriz de Riesgos de Corrupción como es el caso del control CTFM06 “Inspección visual y visto bueno (DSA)” la causa 4 “Cambio de repuestos o partes nuevas de los vehículos propiedad de la Empresa por repuestos usados o remanufacturados.” del evento FMRC01” Utilización de recursos para labores de mantenimiento en actividades no propias del proceso, con el fin de favorecer intereses particulares”. Los repuestos suministrados a los técnicos por el contratista no cuentan con una trazabilidad documentada que evidencie que efectivamente los repuestos son instalados y a su vez, no existe control adecuado y documentado en la devolución y disposición final de los repuestos usados o reemplazados.

Realizadas las pruebas de recorrido al área auditada se evidenció que se cuenta con carpetas físicas de cada vehículo, se revisó la carpeta del vehículo con placa OBB 510 y en ella se encuentran carta de propiedad, pago de impuestos y novedades de accidentes de tránsito.

Se evidencia que no se cuenta con hoja de vida de los vehículos que permita identificar la trazabilidad de las intervenciones de mantenimiento, incumpliendo el Artículo vigésimo octavo de la Resolución 0829 de 2012 de la EAAB-ESP.

**5.8-Informe de seguimiento a la Gestión de Riesgos**

La evaluación de la gestión de los Riesgos de Gestión de 8 procesos actualizados (Gestión seguimiento monitoreo y control, Gestión Comercial, Gestión Documental, -Gestión de Calibración - Hidrometrología y Ensayo, Gestión de Servicios Administrativos, Gestión del Talento Humano, Gestión Contractual y Gestión Ambiental) con fecha de corte 30-08-2019; teniendo en cuenta que la actualización al mapa de riesgos que está efectuando la entidad tiene pendiente por documentar los procesos, Gestión de mantenimiento y Gestión Acueducto y Alcantarillado, y adicionalmente el informe realizado por esta oficina con corte a marzo de la presente vigencia, en el cual se evaluaron 10 procesos actualizados.

* Se resalta el acompañamiento en la orientación y aplicación metodológica en la identificación y revaluación de riesgos de los procesos de las áreas que ha realizado la segunda línea de defensa, la Dirección de Calidad y Procesos de la Gerencia de Planeamiento.
* Así mismo se registró, en su mayoría el compromiso que tienen las áreas evaluadas, primera línea de defensa, con la gestión del riesgo en la Empresa, en cada una de las fases definidas identificación, valoración, seguimiento y monitoreo de sus matrices de riesgos.
* El resultado de la evaluación del diseño, y efectividad de los 224 controles asociados a los 42 riesgos de los 8 procesos analizados se obtuvo lo siguiente: 44 (20%) es débil, 22 (10%) moderados y 158 (70%) son fuertes.
* Los controles evaluados como débiles afectan la calificación del riesgo residual y en consecuencia deben ser priorizados en su revisión, con el fin de asegurar una adecuada gestión del riesgo en la empresa.
* Se registraron debilidades en la identificación de algunos riesgos, los cuales se ajustan más a causas, se recomienda revisar y adelantar nuevamente el ejercicio de identificación de riesgos en aquellos casos puntuales.

**5.9-Informe de auditoría interna seguridad Firewall, IPS, Antivirus, Hardening plataforma crítica y gestión de vulnerabilidades**

Resultado de la evaluación a la gestión de los dispositivos y procesos de seguridad Firewall, IPS, Antivirus, Gestión de Vulnerabilidades y Hardening, se identificaron observaciones en temas específicos de gestión de riesgos, definición y documentación de metodologías y procedimientos, mantenimiento de reglas de firewall, ejecución de actividades de gestión de vulnerabilidades e innovación tecnológica.

Se considera importante resaltar que en el Plan Maestro de Tecnología en el proyecto 30. “Fortalecimiento de las capacidades de gestión de tecnología”, se encuentra la actividad “Fortalecimiento del Modelo de Seguridad de la Información” que se encuentra en desarrollo según cronograma, tema de interés para una próxima auditoría.

A continuación, se presentan las conclusiones de cada uno:

* ***Firewall***

En la evaluación de la gestión y administración de Firewall se identificó que la EAAB cuenta con 5 Firewalls gestionados por la Gerencia de TI, esta gestión es apoyada con personal experto de SONDA. En el conocimiento no se identificaron políticas y procedimientos relacionados con la administración y gestión de estos dispositivos de seguridad. Se identifica que el proveedor SONDA cuenta con un manual de operación para el cumplimiento contractual el cual no fue suministrado a la auditoría. En el conocimiento de las características técnicas, se identifica 2 firewall cuya vida útil ya fue cumplida y para los cuales ya no se tiene soporte del fabricante lo que conlleva a que no puedan ser actualizados quedando limitada su funcionalidad, capacidad y el soporte para la solución de problemas.

* ***IPS***

En la evaluación de la gestión del IPS se identificó que es una herramienta de monitoreo de marca McAfee gestionada por la Gerencia de TI con el apoyo de personal experto de SONDA a través de un contrato de servicios de TI. En el conocimiento no se identificaron políticas y procedimientos relacionados con la administración y gestión de esta herramienta de seguridad, el proveedor SONDA cuenta con un manual de operación para el cumplimiento contractual el cual no fue suministrado a la auditoría. En el conocimiento de las características técnicas, se identifica que esta herramienta ya cumplió su vida útil y en este momento ya no se tiene soporte del fabricante lo que conlleva a que no pueda ser actualizada quedando limitada su funcionalidad en la identificación de nuevas modalidades de ataques y el soporte para la solución de problemas.

* ***Antivirus***

En la evaluación de la gestión del Antivirus se identificó que esta es una Suite Antivirus McAfee ePolicy Orchestrator (EPO) gestionada por la Gerencia de TI con el apoyo de personal experto de SONDA a través de un contrato de servicios de TI que incluye soporte, mantenimiento, actualización, instalación, capacitación y migración hasta el 15 de diciembre de 2019. En el conocimiento no se identificaron políticas y procedimientos relacionados con la administración y gestión de esta herramienta de seguridad, el proveedor SONDA cuenta con un manual de operación para el cumplimiento contractual el cual no fue suministrado a la auditoría.

* ***Gestión de Vulnerabilidades***

En la evaluación de la gestión de vulnerabilidades se identificó que se utiliza la herramienta Nexpose de Rapid7 gestionada por la Gerencia de TI con el apoyo de personal experto de SONDA a través del contrato de servicios de TI que incluye mantenimiento, soporte, actualización, instalación, capacitación y migración.

Para la evaluación de este proceso, se solicitó la siguiente información:

* El inventario detallado de los recursos tecnológicos que son monitoreados con la herramienta
* Los reportes de escaneos generados por la herramienta Nexpose
* Soporte del análisis realizado a las vulnerabilidades identificadas con base en los reportes generados

Es importante manifestar que la información no fue suministrada al auditor, argumentando que la información era de carácter confidencial; En reunión se mostraba apartes de la información sin que eso implique que el auditor pueda tener realmente un concepto o criterio sobre la gestión realizada; por lo que se desconoce el estado actual de la gestión de vulnerabilidades o si se está realizando gestión de forma adecuada sobre las vulnerabilidades identificadas. Igualmente se desconoce si los resultados de la gestión han sido comunicados a la Alta Gerencia.

* ***Hardening Plataforma Crítica***

En la evaluación de la gestión de Hardening plataforma crítica se identificó que esta es una actividad realizada por el grupo de seguridad y el apoyo de personal experto de SONDA a través del contrato de servicios de TI, donde se diseñaron y aplicaron plantillas de seguridad para el aseguramiento del Sistema Operativo y Bases de Datos de la plataforma crítica definida por la EAAB a nivel contractual y sobre otros recursos tecnológicos. Del resultado de la gestión realizada para asegurar la plataforma se generaron los informes con los resultados de la actividad, está pendiente es el análisis de las excepciones que se presentaron en la ejecución de las líneas base de seguridad para las cuales se deberán establecer controles compensatorios y dejarlos debidamente documentados.

**5.10-Informe de auditoría de seguimiento a la implementación de la política de Gobierno digital**

Practicadas las pruebas de auditoría por parte del equipo auditor para verificar el cumplimiento del Decreto 1008 de 2018, se observó que la Dirección Servicios de Informática líder de la implementación de la Política de Gobierno Digital ha convocado mesas de trabajo con el equipo técnico establecido en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la EAAB-ESP, en las cuales se pretende adelantar actividades con el apoyo del equipo, se presentan propuestas y se informa de los avances y actividades pendientes. Sin embargo, se evidenció que no hay asistencia a estas reuniones por parte de los líderes de las áreas que conforman el Grupo Técnico y los funcionarios delegados en último momento no tienen el conocimiento de los temas a tratar, ni el nivel de atribución para la toma de decisiones que permitan avanzar en la implementación y cumplimiento de las actividades planeadas para la implementación de Gobierno Digital, esto ha conllevado a que el desarrollo de las actividades que deben ser aprobadas por el equipo interdisciplinario terminen siendo definidas por la Dirección Servicios de Informática con el fin de avanzar.

**5.11- Informe de auditoría Controles Generales TI-SCADA RED MATRIZ**

El procedimiento de monitoreo y control SCADA de Red Matriz en Centro Modelia, soporta al cumplimiento de la estrategia “Prestación del Servicio”, lo que genera que una indisponibilidad tenga un impacto importante sobre el negocio.

Como resultado del entendimiento del proceso de monitoreo y control que la EAAB - ESP tiene para los servicios de acueducto y alcantarillado por medio de SCADA y entrevistas realizadas a personal clave de la Gerencia de TI, se concluye que, a pesar de que la Gerencia de TI cuenta con procedimientos transversales las direcciones a su cargo desconocen la aplicabilidad de éstos generando posibles brechas de seguridad en cuanto al control de accesos y permisos, control de cambios y/o gestión de aplicaciones. Así mismo los lineamientos o políticas que se deben cumplir para garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información.

Se recomienda realizar mantenimiento a la base de usuarios del sistema de información y del Directorio Activo de SCADA con el fin de:

* Renombrar usuarios que no cumplen con la nomenclatura establecida por la EAAB -ESP.
* Asignar responsables a los usuarios propios del sistema.
* Establecer la necesidad de mantener usuarios genéricos o bloquearlos. En caso de requerirse deben están asignados a un responsable y estar documentados.
* Establecer, con el apoyo de Seguridad de la Información, los lineamientos para el manejo de usuarios genéricos y usuarios del sistema para los cuales se defina responsables y estar debidamente documentados e incluirlos en el monitoreo (log de auditoría).

Revisar los usuarios que presentan diferencias en el campo nombre con Directorio Activo y unificarlos. Se recomienda realizar mantenimiento a la base de usuarios del sistema de información y del Directorio Activo de SCADA con el fin de:

* Renombrar usuarios que no cumplen con la nomenclatura establecida por la EAAB -ESP.
* Asignar responsables a los usuarios propios del sistema
* Establecer la necesidad de mantener usuarios genéricos o bloquearlos. En caso de requerirse deben están asignados a un responsable y estar documentados.
* Establecer, con el apoyo de Seguridad de la Información los lineamientos para el manejo de usuarios genéricos y usuarios del sistema para los cuales se defina responsables y estar debidamente documentados e incluirlos en el monitoreo (log de auditoría).
* Revisar los usuarios que presentan diferencias en el campo nombre con Directorio Activo y unificarlos.

Se recomienda considerar en la metodología de riesgos y oportunidades de la EAAB -ESP, incluir como punto de partida los activos involucrados en cada uno de los procesos para la identificación del riesgo o los riesgos, como se indica en la Guía Administración de riesgos de gestión, Corrupción, Seguridad Digital y Diseño de Controles.

La identificación de los activos involucrados en el proceso es el punto de partida para identificar los riesgos a los cuales está expuesto el proceso dando mayor cobertura a todos los posibles escenarios de riesgo, las causas generadoras de riesgo, valoración de la probabilidad e impacto y la identificación de los controles preventivos, detectivos y correctivos y la calificación del diseño y la solidez del mismo para la mitigación del riesgo.

**5.12-Informe de auditoría Controles Generales TI SAP seguridad**

Resultado de la evaluación de controles generales de TI – SAP Seguridad, se identificaron observaciones y oportunidades de mejora relacionados con temas como: gestión de riesgos, mantenimiento de usuarios, monitoreo y revisión de Logs de auditoría, fechas de expiración cuentas de usuario, unificación de información de procedimientos y manuales, actualización de la matriz de roles.

A continuación, se presentan las conclusiones de la evaluación:

* *Basis*

Resultado de la evaluación de controles de seguridad aplicados en el sistema de información SAP se concluyó que la gestión de administración del sistema es realizada por personal de la EAAB y personal experto de SONDA, este año se desarrollaron y aplicaron líneas base de seguridad en el sistema operativo, bases de datos y aplicación, actividades que fortalecen el aseguramiento y protección de los recursos informáticos. En el desarrollo de las pruebas de controles de seguridad se identificaron observaciones que se presentaron en el informe.

* *Gestión de usuarios*

Resultado de la evaluación del proceso de gestión de usuarios se concluyó que la aplicación del procedimiento registra toda novedad de creación, modificación, inactivación o bloqueo de cuenta de un usuario en el sistema de información SAP, que se surte a través de la solicitud que realizan los directivos de cada área mediante el diligenciamiento del formulario de solicitud disponible en la herramienta SIMI. Así mismo, se realiza seguimiento a los usuarios que no han tenido actividad en el sistema por más de 60 días, los cuales quedan en estado de cuarentena y se le informa al jefe o supervisor del usuario para que notifique la novedad sobre este usuario, de no tener respuesta pasa a estado “borrado” quedando inactivo. Sin embargo, en las pruebas realizadas se identificaron situaciones que son objeto de revisión por parte de la Gerencia de TI.

* *Gestión de cambios*

Resultado de la evaluación del proceso de gestión de cambios se concluyó que los procedimientos empleados por la DSIE y la DSI y los controles definidos permiten asegurar que los cambios efectuados al sistema de información y la infraestructura tecnológica que soporta los procesos de SAP son probados, aprobados y autorizados para paso a producción, mitigando los riesgos de estabilidad o integridad en el ambiente de producción.

* *Gestión de roles y perfiles*

Resultado de la evaluación del proceso de gestión de roles y perfiles se concluyó que los procedimientos definidos por la DSIE y la DSI para el análisis, definición y diseño de los roles están siendo ejecutados. La responsabilidad de la asignación de permisos a las cuentas de usuario están a cargo del jefe de área, previamente entre las áreas y la Gerencia de TI – DSIE, DSI, se establecieron los roles asignados a cada una y esos permisos son los que están visibles en SIMI. Así mismo, se cuenta con una matriz de roles que define los permisos y privilegios asignados para acceso de los usuarios al sistema de información. Sin embargo, en la revisión de la matriz de roles y los roles asignados a los usuarios SAP se identificaron observaciones que son presentadas en este informe.

**5.13-Informe de seguimiento a la Gestión de los planes de mejoramiento producto de las auditorías Internas**

La OCIG adelantó 4 seguimientos en la vigencia 2019 a la gestión de los planes de mejoramiento producto de las auditorías internas y externas. En cada periodo se presentaron los informes del seguimiento tanto a la Gerencia general como a las áreas responsables de la ejecución y cumplimiento; este ejercicio permitió generar alertas tempranas y efectuar acompañamiento en cada caso.

Los resultados del último seguimiento, registraron lo siguiente:



En forma acumulada durante el periodo de marzo 2018 a septiembre de 2019, se logró un aumento del 4 % en la gestión de cierre de observaciones, pasando del 84% al 88% (239 cerrados de 272), mientras que en acciones correctivas y debido a la entrada de 26 líneas correctivas, se mantuvo la gestión del corte a junio es decir del 90% (546 acciones cerradas de 606).

**5.14-Seguimiento planes de mejoramiento Contraloría de Bogotá y CGR a 31-12-19**

Esta Oficina, atendiendo lo dispuesto de la Resolución Reglamentaria 036 de 2019, la cual Establece los parámetros para la elaboración, modificación, seguimiento, reporte y evaluación del plan de mejoramiento que suscriban los sujetos de vigilancia y control fiscal de la Contraloría de Bogotá, D.C., derivado de las auditorías de regularidad, desempeño, visita de control fiscal y auditoría a los Estados Contables Consolidados del Sector Público Distrital, Gobierno y Bogotá D.C., registró los siguientes resultados:



Fuente OCIG

Se analiza que la EAAB-ESP relaciona 159 acciones de mejoramiento producto de 6 informes de la Contraloría de Bogotá y 1 de la Contraloría General de la Republica, los cuales han sido monitoreadas a través de informes trimestrales por el equipo de la Oficina de Control Interno y Gestión.

Los estados de las 159 acciones son:

* 70 acciones gestionadas y finalizadas a 31/12/2019. (58 de la Contraloría de Bogotá y 12 de la Contraloría General de la Republica).
* 85 acciones en Desarrollo (2 de la Contraloría de Bogotá y 3 de la Contraloría General de la Republica, a cumplir en la vigencia 2020).
* 4 acciones en alerta, las cuales han sido objeto de monitoreo por parte de la OCIG y responsables de las mismas.

Producto de los seguimientos trimestrales se generaron los informes respectivos y se dieron a conocer a la Gerencia General y a las áreas responsables de los planes; generando así, alertas tempranas y recomendaciones orientadas a mejorar la gestión y a asegurar el cumplimiento de sus obligaciones. En temimos generales, los compromisos con los entes de control se han gestionado adecuadamente, de acuerdo con lo proyectado por los responsables de su gestión.

**5.15-Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC**

La Oficina de Control Interno y Gestión de acuerdo con lo establecido en el Decreto 124 de 2016 ha efectuado el seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, PAAC, correspondiente a la vigencia 2019, el cual ha sido publicado en la página web de la Empresa, en el vínculo “LEY DE TRANSPARENCIA”.

En términos generales el PAAC 2019 se ha cumplido en un 98% existiendo las siguientes actividades que no lograron su culminación en esta vigencia:

* Lograr el nivel 2 del "Proceso de Notificación" en el Marco de la interoperabilidad para el Gobierno Digital del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, que incluye el uso de forma correcta del lenguaje común de intercambio de información en el trámite identificado. Esta actividad corresponde al componente 2 del PAAC (Racionalización de trámites) y se asignaron como responsables a la Dirección de Apoyo Comercial con el apoyo de la Dirección de Servicios de Informática. Esta actividad se reprogramó para la vigencia 2020 con la aprobación del Comité de Gestión y Desempeño de la Empresa
* Realizar la implementación tecnológica para la traducción en idioma Inglés de los contenidos disponibles en el portal Corporativo de la entidad. Esta actividad corresponde al componente 5 del PAAC de (Transparencia y Acceso a la Información) la cual como responsable de su gestión fue la Dirección de Servicios de Informática.

Como resultado de este seguimiento se observa que, no obstante el PAAC haber sido elaborado teniendo en cuenta los lineamientos normativos correspondientes, el impacto de la Estrategia de Lucha Contra la Corrupción de la Empresa se ve limitado mientras dicho Plan no se construya incluyendo la perspectiva de logros, que permita darle contenido estratégico articulado con la gestión y los objetivos de la Empresa para generar los lineamientos que permitan lograr la máxima efectividad en la estrategia en la lucha contra la corrupción.

**5.16 Acompañamiento OCIG al proceso de empalme.**

Con relación a la circular 013 de 2019, expedida por la Veeduría Distrital, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá – ESP, adelantó el proceso de empalme con base en la Circular 002 del 6 de junio de 2019, de la Alcaldía Mayor de Bogotá, cuyo objeto es: **“Entrega de Insumos para los Informes de Empalme con la Administración Distrital Entrante”**. Adelantando al respecto las siguientes actividades:

Con memorando 12100-2019-1056 del 12 de junio de 2019, la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control de la EAAB-ESP, solicitó a la Secretaría General, Gerentes Corporativos, Gerentes, Directores y Jefes de Oficina, la remisión del Diagnóstico Sectorial, Informe de Gestión y Desarrollo Institucional, Informe de Balance del Plan de Desarrollo y Balance Estratégico de la Administración.

A través del oficio 12100-2019-1156 del 28 de junio de 2019, la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control de la EAAB-ESP, remitió a la Secretaría Distrital del Hábitat, el Informe de Diagnóstico Sectorial y el Balance Estratégico de la EAAB-ESP.

La Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control de la EAAB-ESP, envió al Secretario de despacho de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, Informe de Gestión y Desarrollo Institucional de la Empresa y sus anexos, con oficio 12100-2019-1224 del 5 de julio de 2019.

Se remitió a la secretaría Distrital del Hábitat, Informe de Seguimiento a las Políticas de Gestión y Desarrollo Institucional de la EAAB.ESP, con oficio 12100-2019-2249 del 29 de octubre de 2019.

Mediante oficio 10200-2019-0718 del 5 de diciembre de 2019, la Gerencia General de la EAAB-ESP, remitió a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá: Informe de Gestión y Desarrollo Institucional, Informe de Seguimiento a las Políticas de Gestión y Desarrollo Institucional e informe de MIPG.

De la misma manera, en virtud de la Circular 003 de 2019 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, con la cual se le dio alcance a la Circular 002 de 2019, la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Gestión socializó a todas las áreas correspondientes de la EAAB.ESP, con memorando 12200-2019-2275 del 1 de noviembre de 2019, las etapas para el desarrollo del proceso de cierre de gestión y empalme: 1. Entrega de Informe y Presentación de Empalme, 2. Entrega de Anexos Complementarios y 3. Desarrollo de Sesiones de Empalme entre la Administración saliente y entrante.

El informe de empalme fue elaborado y se encuentra publicado en la página WEB de la Empresa en el siguiente enlace:

<https://www.acueducto.com.co> > La empresa > Rendición de cuentas > Otros informes > Informe de empalme 2016 - 2020

Igualmente, la Empresa elaboró el Informe de Gestión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG – 2019.

De la misma manera, para dar cumplimiento a la Directiva 009 de 2019, de la Procuraduría General de la Nación, la Empresa llevó a cabo las siguientes gestiones:

Sesión de Comisiones de empalme, entre delegados de la EAB.ESP y de la administración entrante, en el Club la Aguadora desde el 19 de noviembre hasta el 4 de diciembre de 2019.

Respecto al cumplimiento de la Ley 951 de 2005, el Acta de Informe de Gestión se ha presentado dentro de los términos señalados para tal fin, por parte de los funcionarios salientes y sobre los cuales recae esta obligación.

Atendiendo las indicaciones de la Alcaldía Mayor, la Oficina de Control Interno y Gestión estuvo presente en todas las mesas de trabajo programadas con el equipo de empalme de la nueva administración e igualmente presentó la gestión adelantada, fortalezas y debilidades detectadas en el marco de las auditorias y de la evaluación al Sistema de Control Interno de la EAAB-ESP.

Por último, en cuanto a los informes pormenorizados del sistema de control interno, la Oficina de Control Interno y Gestión de la EAAB.ESP, lo llevará cabo mediante el informe denominado: Informe de Evaluación Independiente del Sistema de Control Interno, cada 6 meses, en cumplimiento del Decreto Nacional 2106 de 2019 y la Circular del DAFP 06 de 2019.

1. De los planes del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información – SGSI y Responsabilidad Social - SRS se solicitó modificación de algunas actividades para iniciar su ejecución para el año 2020. [↑](#footnote-ref-1)