

**MEMORANDO INTERNO**

**1050001-2019-0161**

**Bogotá, D.C., 9 de julio de 2019**

**PARA: Dra. LADY JOHANNA OSPINA CORSO – Gerente General (e).**

**DE: Oficina de Control Interno y Gestión**

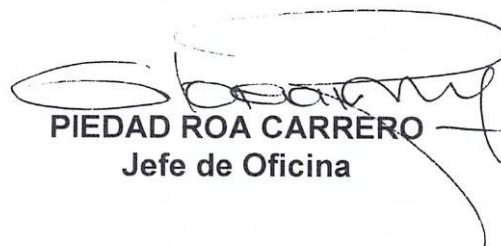
**ASUNTO: 06. Auditoría Gestión de Almacenes - Informe Ejecutivo de Auditoría**

**Respetada Doctora:**

En cumplimiento del Plan Anual de Auditoría 2019, la Oficina de Control Interno y Gestión – OCIG, remite Informe ejecutivo con los resultados de la Auditoría 06. Gestión de Almacenes.

Este informe fue dado a conocer a los directivos responsables para que se tomen de las medidas necesarias y se asegure el cumplimiento del subproceso MPC502 Mejoramiento continuo en lo relacionado a la formulación del respectivo Plan de Mejoramiento.

**Cordialmente,**

  
**PIEDAD ROA CARRERO**  
Jefe de Oficina

GERENCIA GENERAL  
EAB 2019 JUL 9 16:53

Anexo: Lo enunciado en (7) folios  
Elaboro: Equipo Auditor



SC701-1

MPFD0801F01-01



**INFORME EJECUTIVO**

<b>Nombre de la Auditoría Interna</b>	<b>AUDITORIA INTERNA A LA GESTIÓN DE ALMACÉN EAAB-ESP 2019</b>	<b>1050001-2019-0161</b>
		<b>N° Consecutivo</b>
<b>Destinatario</b>	<b>Dra. LADY JOHANNA OSPINA CORSO GERENTE GENERAL DE LA EAAB-ESP</b>	

<b>Proceso:</b>	Servicios Administrativos	<b>Subproceso</b>	Gestión de Almacenes
<b>Dependencia / Área / Unidad Auditable</b>	Dirección de Administración de Activos Fijos	<b>Responsable</b>	Dra. Cecilia Calderón Jiménez

**1. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA.**

Verificar si las actividades de control asociadas al proceso de adquisición y atención oportuna de los bienes y elementos aseguran efectivamente una adecuada administración y protección de los activos y aportan al cumplimiento de los objetivos institucionales.

**2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA AUDITORÍA.**

- 1- Verificar la pertinencia y el cumplimiento de los procedimientos de auditoria implementados y las acciones para mitigar los riesgos asociados.
- 2- Evaluar el cumplimiento del objeto y término de los contratos suscritos para la adquisición de bienes, durante el periodo evaluado.
- 3- Verificar que el suministro de elementos y materiales faciliten la continuidad, de la misionalidad de la empresa.
- 4- Evaluación del mejoramiento continuo y reportes de Autocontrol del área.

**3. ALCANCE DE LA AUDITORÍA.**

Cumplimiento de las actividades relacionadas en los procedimientos MPFA0508P (salida de elementos del almacén); MPFA0501P (entrada de bienes) y MPFA0502P (Ingreso de medidores nuevos); mediante una muestra estadística del universo de contratos suscritos para la adquisición de bienes 2017-2018.

**4. CRITERIOS DE LA AUDITORÍA.**

Acuerdos de gestión, contratos de suministros seleccionados como muestra, Manual de contratación de la empresa (Resolución 0703 de 2017), planes de adquisición de las Gerencias Corporativas y los procedimientos: Entrada de Bienes MPFA0501P, Salida de elementos del almacén MPFA0508P, Ingreso de medidores nuevos MPFA0502P Evaluación del mejoramiento continuo y reportes de Autocontrol del área e información facilitada por proveedores externos.

**5. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA.**

Este "Informe Ejecutivo", solo relaciona información de interés para la Gerencia General de la EAAB-ESP, los resultados detallados de este proceso auditor (Resultados de la Auditoría), se ha puesto en conocimiento del(os) auditado(s) para que den inicio a la gestión correspondiente de acciones de mejora.

Reunión de Apertura	20	03	2019	Reunión de Cierre	04	07	2019
	DIA	MES	AÑO		DIA	MES	AÑO
Nombre - Jefe OCIG			Nombres / Equipo Auditor				
PIEDAD ROA CARRERO			Auditor Líder de Grupo	Faustino Chávez Cruz			
			Auditor 1	Iván Ricardo Hernández Parra			
			Auditor 2	Edwin Fernando Bermúdez Mahecha			
Dificultades del Proceso Auditor		No se registraron dificultades					

**6. CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA.**

**6.1 Marco de Control.**

Con el propósito de adelantar la presente auditoria en el marco del modelo estándar de control Interno MECI -COSO 2013, se analizó el esquema de responsabilidad de las Líneas de Defensa del modelo para cada uno de sus componentes, identificando lo siguiente:

Tabla 1. Líneas de Defensa

LINEAS DE DEFENSA		
Línea Estratégica	1° Línea de Defensa	2° Línea de Defensa
	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente /Supervisores de contrato / Planificadores de todas áreas / Jefes de División y/o Directores de todas las áreas / Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa / Dirección de Administración de Activos Fijos / División Almacenes / Gerencia de Tecnología / Dirección de Servicios Técnicos / Laboratorio de Medidores	Dirección de Gestión de Calidad y Procesos

Fuente OCIG 2019.

**6.2 Aspectos Generales.**

En ejecución de las actividades y como consecuencia del ejercicio auditor el equipo logro abordar mediante la realización de pruebas de recorrido y visitas de inspección, la verificación de los 4 objetivos específicos planteados frente a la pertinencia y cumplimiento de los procedimientos, ejecución de los objetos contractuales y verificación en sitio de los suministros de materiales o elementos de consumo que facilitan la prestación continua de nuestro servicio misional.

**Fortalezas.**

Es importante referir que la empresa cuenta con un laboratorio de medidores acreditado por la ONAC (Organismo Nacional de Acreditación de Colombia) para diferentes procedimientos de ensayo.

7. OBSERVACIONES

Las "OBSERVACIONES", deben ser objeto de Plan de Mejoramiento en el marco del procedimiento de "Mejoramiento Continuo" de la EAAB-ESP, con el fin de eliminar las causas que les dieron origen. La OCIG analizará y verificará la efectividad de las acciones formuladas y gestionadas en el marco de los seguimientos a los Planes de mejoramiento o en próximas auditorías del proceso o tema en cuestión

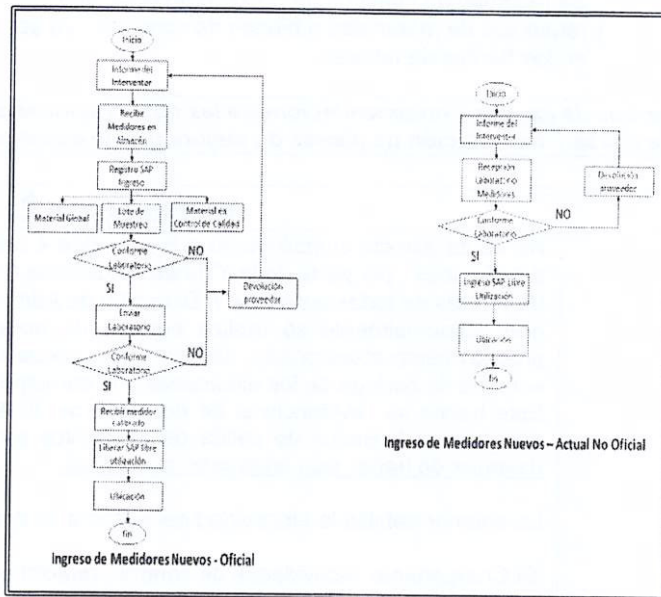
OBSERVACION 1

Las actividades 2, 3, 4, 5 y 6 definidas en el procedimiento MPFA0502P Ingreso de medidores nuevos, no son realizadas por los responsables de la primera línea de defensa (Supervisores de contrato / Dirección de Administración de Activos Fijos/ División Almacenes / Dirección de Servicios Técnicos / Laboratorio de Medidores) debido a los cuellos de botella generados en el procedimiento oficial, situación que afectó de manera importante el ambiente de control del proceso, dado que las responsabilidades se diluyeron, no es clara la segregación de funciones de quienes intervienen, los controles no se aplican y en consecuencia se maneja un alto nivel de incertidumbre frente a la eficacia, eficiencia y transparencia del procedimiento que en la realidad se aplica.

Se encontraron falencias en cuanto a su ejecución integral, como ya se dijo, debido a la modificación no formalizada de las actividades definidas en el procedimiento MPFA0502P "Ingreso de medidores nuevos"; estas situaciones configuran una debilidad en el ambiente de control, lo cual propicia la materialización los riesgos de diferente naturaleza, asociados al subproceso de Gestión de Almacenes.

El siguiente gráfico recoge el mapeo del procedimiento formal e informal.

Condición



Lo anterior afecta la efectividad del sistema de control interno SCI en los siguientes componentes:

El Componente "Actividades de control", relacionado con la primera línea de defensa (Supervisores de contrato / Dirección de Administración de Activos Fijos/ División Almacenes / Dirección de Servicios Técnicos / Laboratorio de Medidores), frente al ajuste, diseño e implementación de procedimientos ya que como se dijo no se están ejecutando las actividades registradas en el procedimiento actual al igual que los controles correspondientes.

De igual forma, frente a la segunda línea de defensa (Dirección Gestión de Calidad y Procesos), se analiza debilidad en cuanto a la asistencia a la Primera Línea de Defensa para el ajuste y actualización de los procedimientos, teniendo en cuenta que no se ha concretado la actualización a pesar de que las modificaciones observadas se vienen ejecutando aproximadamente desde mayo del 2018.

<b>Causas</b>	Debilidad en el autocontrol del área , falta de seguimiento y monitoreo continuo a sus procedimientos y de asegurar la vigencia de los instrumentos de control que soportan el proceso. El procedimiento presenta como última revisión el 27 de diciembre 2013.
<b>Efecto / Impacto</b>	Diferencia entre los inventarios físicos y estado de bodega en el SAP, lo cual podría materializar riesgos y <u>propiciar actos de corrupción</u> , pérdida de bienes, por ausencia de control en el proceso de ingreso y salida de los inventarios.  La informalidad actual debilita el SIG y además se constituye en un riesgo frente a la debida protección y administración de recursos de la empresa.
<b>Responsable</b>	Dirección de Administración de Activos Fijos, responsable del procedimiento.
<b>Corresponsables</b>	Supervisores de contrato / División Almacenes / Dirección de Servicios Técnicos / Laboratorio de Medidores
<b>Recomendaciones de la OCIG a la Observación.</b>	Definir los ajustes a que haya lugar en el procedimiento por parte de la 1° línea de defensa (Ver Tabla 1), contando con el acompañamiento de la Dirección de Calidad y procesos como 2° línea de defensa.  En la actividad de actualización de los procedimientos que se encuentran en ejecución por la dirección de administración de activos fijos, es necesario tener en cuenta la definición de actividades de control con sus respectivos responsables en la primera de defensa con tareas que conlleven a mitigar y/o prevenir la materialización de los riesgos establecidos en los procesos auditados.  Se recomienda construir un documento guía, que permita definir de manera adecuada los criterios para la recepción de materiales o bienes de consumo, ya sea en los almacenes de la Empresa y/o directamente en los frentes de labores.

**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.**

**OBSERVACION 2**

<b>Condición</b>	<p>No se da estricto cumplimiento a la actividad 4 del procedimiento MPFA0508P "Salida de elementos del almacén", por parte de la 1° línea de defensa (Planificadores de todas áreas / Jefes de División y/o Directores de todas las áreas / Dirección de Administración de Activos Fijos / División Almacenes), ya que ocasionalmente se realiza entrega de material sin los documentos establecidos dentro del procedimiento mencionado, situación que afecta la veracidad de la información ofrecida sobre los estados de bodega de los almacenes y el correspondiente inventario. Este hecho se evidenció el 24 de mayo de 2019 mediante visita de inspección del equipo auditor observando formatos de salida de elementos pendientes de legalizar en SAP, <u>hasta con 46 días después de haber sido entregado el material.</u></p> <p>Lo anterior debilita la efectividad del sistema de control interno SCI en el siguiente componente:</p> <p>El Componente "Actividades de control", relacionados con la primera línea de defensa (Planificadores de todas áreas / Jefes de División y/o Directores de todas las áreas / Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa / Dirección de Administración de Activos Fijos / División Almacenes), frente al ajuste, diseño e implementación de procedimientos ya que se está omitiendo la realización de la actividad (4), la cual es de suma importancia, pues tiene relación con la legalización en el aplicativo SAP de salidas de elementos. De igual manera, se evidencia que esta actividad debe ser un punto de control, por lo cual se identifica debilidad en el mismo componente y la misma línea de defensa, en relación con el mantenimiento de controles efectivos para evitar materializaciones de posibles riesgos.</p> <p>Por último, la segunda línea de defensa (Dirección Gestión de Calidad y Procesos), frente a asistencia a la Primera Línea de Defensa debe realizar el respectivo acompañamiento para el ajuste del procedimiento, teniendo en cuenta que la última actualización es del 27 de diciembre de 2013.</p>
------------------	---

<b>Causas</b>	<p>Debilidad en el autocontrol de área; se cuenta con un procedimiento que además de no cumplirse, no reconoce situaciones reales en la actividad 4, como:</p> <p>SAP fuera de línea,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausencia del funcionario autorizado para la creación de los documentos soporte (Giro, Orden de Mantenimiento o reserva de material),</li> <li>• atención de contingencia.</li> </ul>
<b>Efecto / Impacto</b>	Ambiente de control deficiente con alta probabilidad de materialización de riesgos y propicio para la existencia de <b>posibles actos de corrupción</b>
<b>Responsable</b>	Dirección de Administración de Activos Fijos, responsable del procedimiento.
<b>Corresponsables</b>	Planificadores de todas áreas / Jefes de División y/o Directores de todas las áreas / División Almacenes
<b>Recomendaciones de la OCIG a la Observación.</b>	Se sugiere reconocer dentro del procedimiento o en las políticas, las situaciones atípicas o de contingencia, incluyendo los controles necesarios; buscando evitar afectaciones a la prestación de los servicios misionales de la Empresa y administrar de manera eficiente y transparente el uso de los recursos.

**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.

**OBSERVACION 3**

<b>Condición</b>	<p>Se evidencia que en el contrato 740 de 2017 BTP medidores y accesorios, con corte mayo 7 de 2019, un total de 399 Medidores calificados como No Conformes por el Laboratorio de la Empresa, se encontraban cargados en el aplicativo SAP con estatus de Libre Utilización, pero no habían sido reemplazados por parte del proveedor.</p> <p>Así mismo, en el Contrato 742 de 2017 ACUATUBOS, se observó que 134 medidores calificados como No Conformes por el Laboratorio de la Empresa se encontraron cargados en el aplicativo SAP con estatus de Libre Utilización, con reemplazo por parte del proveedor, pero sin verificación metrológica por parte del Laboratorio de Medidores de la Empresa.</p> <p>En revisión del 5 de junio de 2019, el equipo auditor observa que el área ha adelantado acciones para subsanar esta situación, encontrando que han sido reemplazados y calibrados 435 de un total de 533.</p> <p>Lo anterior, permite declarar debilidades en la efectividad del sistema de control interno- SCI -en el siguiente componente:</p> <p>El Componente "Información y Comunicación", relacionado con la primera línea de defensa (Supervisores de contrato / Dirección de Administración de Activos Fijos/ División Almacenes / Dirección de Servicios Técnicos / Laboratorio de Medidores), por ausencia de actividades de control que aseguren la disponibilidad, confiabilidad, integridad, conservación y seguridad de la información generada en la ejecución del procedimiento, además de una clara segregación de funciones, <b>situación que configuró la materialización del riesgo M4FAR7 cuya descripción es:</b> "En los procesos de almacenes existen actividades que si no se cumplen en oportunidad afectan la calidad, aseguramiento y confiabilidad de los inventarios".</p> <p>De igual forma, frente a la segunda línea de defensa (Dirección Gestión de Calidad y Procesos), en cuanto a apoyar metodológicamente con la revisión de la estructura de control del proceso y la identificación de los niveles de seguridad que se requieren para asegurar una debida administración de los activos de la empresa.</p>
<b>Causas</b>	incumplimiento de los principios del MECI, autocontrol y autorregulación, Desactualización del procedimiento, ya que la última revisión se presentó el 27 de diciembre 2013.
<b>Efecto / Impacto</b>	Diferencia entre los inventarios físicos y estado de bodega en el SAP, lo cual <b>configuró la materialización del riesgo M4FAR7 cuya descripción es:</b> "En los procesos de almacenes existen



	<p>actividades que si no se cumplen en oportunidad afectan la calidad, aseguramiento y confiabilidad de los inventarios" y puede <b>propiciar actos de corrupción</b> que atenten contra los activos de la empresa.</p> <p>No se hace referencia a actividades que permitan garantizar el aseguramiento del componente "información y comunicación" de MIPG por ausencia de actividades de control que aseguren la disponibilidad, confiabilidad, integridad, conservación y seguridad de la información.</p>
<b>Responsable</b>	Director de Administración de Activos Fijos, responsable del procedimiento.
<b>Corresponsables</b>	Supervisores de contrato / División Almacenes / Dirección de Servicios Técnicos / Laboratorio de Medidores
<b>Recomendaciones de la OCIG a la Observación.</b>	<p>Se sugiere armonizar y estandarizar las actividades del procedimiento "Ingreso de medidores", teniendo en cuenta las variables contenidas en los documentos: Contrato de suministro de medidores, convención colectiva y las necesidades operativas en el almacén de la entidad.</p> <p>Garantizar actividades de control que aseguren la disponibilidad, confiabilidad, integridad, conservación y seguridad de la información (MIPG).</p>
<p><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.</i></p>	

**OBSERVACION 4**

<b>Condición</b>	<p>Se evidencia la falta de unidad de criterio en la asignación de roles o responsabilidades frente al manejo del estado de inventarios de almacén; a la fecha no es claro si es el supervisor del contrato de suministro o el almacenista quien desarrolla la actividad 5 "Realizar el pedido de ejecución y la entrada de mercancías" del procedimiento MPFA0501P "Entrada de bienes ", debido a que se define como responsable al auxiliar administrativo de la División de Almacenes y de acuerdo con lo recogido en las ayudas de memoria, en la actualidad en algunos casos dicha actividad es realizada por los supervisores de contrato (Suministro de medidores).</p> <p>Lo anterior debilita la efectividad del sistema de control interno SCI en el siguiente componente:</p> <p>El Componente "Actividades de control", relacionados con la primera línea de defensa (Supervisores de contrato / Dirección de Administración de Activos Fijos/ División Almacenes), frente al "establecimiento de responsabilidades para el desarrollo de las actividades de control y segregación de las funciones que permitan asegurar que personas con autoridad suficiente las adelanten con diligencia y oportunidad", ya que como se mencionó, la actividad 5 debe ser realizada por auxiliar administrativo de la División de Almacenes y actualmente es realizada por los supervisores de contrato de Suministro de medidores basado en lo definido contractualmente, generando altas probabilidades de riesgo en el manejo adecuado de los recursos.</p>
<b>Causas</b>	Ausencia de autocontrol y demás principios del MECI, desatención a la responsabilidad establecida en el procedimiento MPFA0501P "Entrada de bienes", el cual relaciona al "Auxiliar Administrativo" y en la práctica, esta actividad la realiza el supervisor del contrato.
<b>Efecto / Impacto</b>	Ambiente de control deficiente con alta probabilidad de materialización de riesgos y propicio para la existencia de <b>posibles actos de corrupción.</b>
<b>Responsable</b>	Dirección de Administración de Activos Fijos, responsable del procedimiento.
<b>Corresponsables</b>	Supervisores de contrato / Dirección de Administración de Activos Fijos/ División Almacenes
<b>Recomendaciones de la OCIG a la Observación.</b>	Se sugiere socializar el procedimiento a las áreas involucradas de la primera línea de defensa (Supervisores de contrato / Dirección de Administración de Activos Fijos/ División Almacenes), enfatizando el cumplimiento de las actividades por los responsables identificados en el mismos y de ser necesario solicitar y ajustar las situaciones del caso en el documento.
<p><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.</i></p>	

**8. OPORTUNIDADES DE MEJORA**

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

	OPORTUNIDADES DE MEJORA	RESPONSABLE
1	<p>Se recomienda, revisar la posibilidad de agrupar los procedimientos definidos en el subproceso según el tema, por ejemplo:</p> <p>Salida de Elementos del Almacén" – Salida de Materiales Por Siniestro.</p> <p>Entrada de bienes - Ingreso de medidores nuevos.</p> <p>Esto con el fin de simplificar actividades, unificar responsabilidades y fortalecer el ambiente de control del área.</p>	<p>Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente /Supervisores de contrato / Planificadores de todas áreas / Jefes de División y/o Directores de todas las áreas / Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa / Dirección de Administración de Activos Fijos / División Almacenes / Gerencia de Tecnología / Dirección de Servicios Técnicos / Laboratorio de Medidores Dirección Gestión de Calidad y Procesos</p>
2	<p>Si bien se vienen cumpliendo los compromisos establecidos en la Resolución 164 de 2015, los resultados de la evaluación a los elementos de control del área denotan que han resultado poco efectivas en el tema de los activos de la empresa. Por lo cual, se recomienda realizar una autoevaluación de los riesgos asociados al subproceso de Gestión de Almacenes (Matriz de riesgos), teniendo en cuenta las observaciones realizadas en el presente informe de auditoría.</p>	<p>Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa / Dirección de Administración de Activos Fijos – División Almacenes – Dirección Calidad y Procesos</p>

<b>Dificultades del proceso Auditor</b>	No se registraron dificultades.
---	---------------------------------

Nombres / Equipo Auditor		Fecha Inicio AUDITORÍA	Fecha Fin Auditoría
<b>Auditor Líder de Grupo</b>	FAUSTINO CHAVEZ CRUZ	20.03.2019	25.06.2019
<b>Auditor</b>	IVAN RICARDO HERNANDEZ PARRA		
<b>Auditor</b>	EDWIN FERNANDO BERMÚDEZ MAHECHA		



**PIEDAD ROA CARRERO**  
Jefe Oficina de Control Interno y Gestión