

Fecha	09	08	2019
Lugar	Sociedad Aguas del Huila S.A. E.S.P. – Sede principal (Neiva -H)		
Proceso auditado	Gestión de Servicios Públicos – Municipio de Paicol		
Líder proceso Auditado	Norma Constanza Salas Vargas, Profesional Especializado – Coordinador / líder Servicios Públicos		
Grupo Auditor	Melba Charry Mosquera – Asesora oficina de control interno (Coordinadora Auditoría)		
	Wilson Andrade González		

1. OBJETIVO

Realizar verificación de la operatividad del sistema de control interno institucional de cada uno de los procesos de la entidad, acorde al plan de acción y el programa de auditorías de control interno establecidos para la presente vigencia fiscal, adoptado por la entidad mediante resolución administrativa No. 028 de 2019 aplicando los instrumentos, normas, métodos y procedimientos dentro de los estándares exigibles a labor auditora en Colombia, que permitan documentar el diagnóstico y evaluación de los planes, programas, indicadores de gestión y las actividades misionales en general de cada proceso de la Sociedad Aguas del Huila S.A. E.S.P., y recomendar las acciones de mejora sobre todas las observaciones, desviaciones y no conformidades que establezca la oficina de control interno, acorde a los requisitos del modelo MECI:2014 y el modelo integrado de planeación y gestión MiPG que vaya desarrollando e implementando la organización.

2. ALCANCE

La auditoría se hace extensiva a las actividades y funciones a cargo del proceso auditado, con cubrimiento al periodo fiscal de 2018 y lo corrido de la vigencia 2019. El ámbito de la auditoría cubre el funcionamiento misional de esta dependencia y/o proceso., y otros aspectos fundamentales, tales como: Estado de los convenios, programas y proyectos a cargo de la dependencia; revisión de los contratos de apoyo derivados de los convenios, planes, programas y proyectos; Cumplimiento metas del plan de acción del proceso con alcance al plan de gestión y/o desarrollo institucional; Evaluación de informes e indicadores de gestión rendidos por el proceso; documentación y administración del mapa de riesgos operacionales y anticorrupción del proceso; Levantamiento (documentación) y cumplimiento de planes de mejoramiento, de acuerdo con las observaciones formuladas en auditorías y pruebas selectivas de control interno.

3. PROCEDIMIENTO

Examen de documentación de la dependencia y otros procesos proveedores; entrevistas con funcionarios del área; realización de visita a la planta e instalaciones del municipio de Paicol; consulta portal SUI cargues de información; verificación estado de las PQRSD del proceso; análisis de la cartera del municipio; monitoreo de los SET de indicadores, planes de mejora y registros del mapa de riesgos; aplicación de listas de chequeo; encuestas, manual de procesos y procedimientos; revisión de contratos derivados de los convenios, programas y proyectos; y papeles de trabajo estandarizados para llevar a cabo la labor auditora.

4. RECURSOS

Documentación solicitada y puesta a disposición del auditor designado, manual de auditoria interna, estatuto y código de auditoría interna de la sociedad Aguas del Huila SA ESP; guías de control interno dispuestas por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP

5. HALLAZGOS (NO CONFORMIDADES) ESTABLECIDOS EN LA AUDITORIA

De acuerdo con el proceso auditor y las revisiones llevadas a cabo, se establecen los siguientes hallazgos o no conformidades:

Ha1: Respecto a la información total pendiente de cargar al SUI se visualiza en la plataforma de la superintendencia de servicios públicos que la sociedad se encuentra en mora en el cumplimiento por los años 2016, 2017 y 2018 de los reportes correspondientes a Taxonomía, relativos a la aplicación NIF/XBRL de estas vigencias, situación que debe legalizarse prontamente y sobre lo cual puede ser acreedora la entidad a sanciones por parte del Gobierno Nacional. (La oficina de servicios públicos al finalizar el proceso auditor indica con fecha 13 de agosto de 2019 que está pendiente obtener la certificación correspondiente).

Ha2: El mapa de riesgos de servicios públicos esta generalizado como proceso, pero no se tiene un mapa de riesgos individualizado para cada municipio en particular, en este caso que nos asiste en la auditoria que se practicó al Municipio de Paicol, porque, aunque pueden existir riesgos operacionales comunes siempre en el análisis y levantamiento de los posibles riesgos debe haber factores diferenciadores de una población y/o planta a otra. El mapa de riesgo documentado para gestión de servicios públicos tuvo vigencia al 30 de diciembre de 2017, por lo tanto, esta herramienta debe ser objeto de actualización anual por los líderes de proceso. (La oficina de servicios públicos al finalizar el proceso auditor refiere que la entidad firmo contrato con un profesional para la actualización de los mapas de riesgos, los que a la fecha no se han cargado a la página de la entidad)

No existe por parte de los líderes de proceso registro alguno frente a la administración de los riesgos documentados, como tampoco la administración de la entidad ha brindado capacitación al respecto a sus funcionarios, ni existe una directriz en tal sentido por parte de calidad o de planeación de la sociedad.

Ha3: Revisado el Índice de agua no contabilizada documentado en el SET de indicadores de gestión para el municipio de Paicol, se observa su resultado promedio a mayo de 2019 que asciende al 60,6% muy distante de la meta estimada en el 50% para este indicador. Según registros el promedio de perdida mes para la entidad es de 18.013,4 Metros cúbicos, acumulándose a mayo un total de 90.067 M3 entre el volumen producido (148.578) y el facturado (58.511). Este indicador no tiene registros mensualizados del análisis de sus resultados (perdida técnica, perdida no técnica, consumo legal no facturado, perdidas comerciales, detección de fugas, evaluación de tuberías, manejo de presiones, modelación hidráulica, Etc.); como tampoco registros de las acciones de mejoramiento de control, disminución o mitigación requeridas. (Según el análisis expertos y técnicos consultados sobre la materia, un IANC alto refleja una ineficiente labor del prestador del servicio, lo cual puede tener repercusiones ambientales, sobre el equilibrio económico de la empresa, y también repercusiones ante la comisión de regulación de agua potable - CRA y la superintendencia de servicios públicos domiciliarios - SSPD. En Colombia según los entes reguladores el nivel establecido de perdidas aceptables es del 30% del agua producida.)

Ha4: Como resultados de la presente auditoria, en revisión al cumplimiento de planes de mejoramiento al proceso de Gestión de Servicios Públicos – municipio de Paicol, se reiteran una no conformidad de vigencias anteriores, consistente en el compromiso de revisar la información financiera cargada al SUI y elaborar los formularios y formatos de las taxonomías de los municipios en concesión pendientes de vigencias fiscales anteriores, generar y entregar los formatos de costos ABC para cargar al SUI, se aprecia que esta situación persiste, porque continúan sin legalizar varios reportes (Aplicación NIF/XBRL de los años 2016, 2017 y 2018), motivo por la cual la administración de la sociedad está expuesta a sanciones por parte de la superintendencia de servicios públicos domiciliarios en cualquier momento.

Ha5: No existe a la fecha del proceso auditor realizado por la oficina de control interno documentado ni en

ejecución un plan de mantenimiento de acuerdo con el plan de acción propuesto por Aguas del Huila como correcciones para eliminar las no conformidades establecidas por el ente certificador del sistema de gestión de la calidad de la entidad, APPLUS Colombia, de los equipos de la PTAP del municipio de Paicol. En su visita de 2018 realizada a la planta de acueducto se identificaron que los equipos de operación como por ejemplo del dosificador de coagulante y dosificador de cloro no contaban con un programa de mantenimiento donde se incluya asegurar que dichos equipos mantengan su operatividad. Igualmente se encontró que no estaban calibrados y/o verificados los equipos de medición de color y PH photoflex Turb, el equipo de medición de turbidez Turb 550IR y la balanza Kern PCB, con los que se realiza las diferentes mediciones de parámetros para asegurar la calidad del agua según los requerimientos. Estas dos no conformidades calificadas como menores pueden convertirse en “mayores” por su incumplimiento y poner en riesgo la recertificación de la norma técnica ISO 9001.

Ha6: En visita realizada en el mes de julio de 2019 a la planta de acueducto del municipio de Paicol, se evidencio que los operadores de planta aunque vienen efectuando el diligenciamiento de varios formatos diseñados y validados por el sistema de gestión de la calidad – S.G.C., adolecen o no cuentan con manual de procesos y procedimientos documentado debidamente caracterizado como fuente de consulta y guía fundamental del deber ser de sus registros y actividades, como por ejemplo la realización de pruebas de jarra, registros de suministro y tratamiento de la planta, entre otros.

6. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES GENERALES:

Obs1: Cada dependencia de la entidad debe conservar copia del acta respectiva de recibo de inventario de activos fijos y elementos devolutivos a su cargo, de tal manera que permita verificar y controlar los bienes asignados, tanto por el líder de proceso responsable de los mismos como su constatación dentro de los procesos auditores que se puedan efectuar. (Copia requerida del documento solicitado en la presente auditoria no fue aportado por la dependencia)

Obs2: Efectuado el análisis y seguimiento de objetivos y metas (plan de desarrollo institucional y los planes de acción adherentes del proceso de gestión de servicios públicos, se encuentra incumplimiento en los siguientes propósitos:

1. El índice de agua no contabilizada no se ha logrado bajar al 40%, para el caso del municipio de Paicol, el índice se encuentra en el 62,9%, incluso lejos de la meta de la presente vigencia estimada en el 50% en los SET de indicadores de 2019. Se documenta en el plan de acción que por falta de presupuesto no se verificó y actualizó en SUI la sectorización de la Red de Distribución de los municipios en concesión. (reprogramada para 2019)
2. Dentro del cumplimiento a la normatividad vigente referente a mínimos ambientales (PGIRS, PUEAA Y PSMV), cargue al SUI. Está pendiente de realizar el cargue de la información financiera al SIU para cumplir con 100% de la Meta propuesta.
3. Sobre la meta de incrementar a 10 Municipios la participación en el mercado de prestación de servicios públicos domiciliarios, durante el periodo 2016 – 2019, hasta la fecha la entidad mantiene en concesión la operación de 4 municipios, con la novedad en la entrega por finalización del convenio el municipio de Colombia, y la entrada en operación hoy en día del municipio de Nátaga, por lo tanto, las 6 nuevas concesiones continúan pendientes de alcanzar. (Para el 2019 figura replanteado el incremento a 3 municipios o áreas de prestación)
4. El índice de eficiencia de recaudo corriente en promedio de los cuatro Municipios concesionados es del 80.3%, el resultado de 2018 se encuentra por debajo de la meta fijada en propender por mantener este

indicador en un promedio de 85%. (En lo corrido de enero a mayo de 2019 para el municipio de Paicol este indicador se encuentra en el 84,3%)

5. En la determinación del punto de equilibrio en materia de costos e ingresos, para los municipios concesión, no se obtiene un resultado satisfactorio en lo que respecta a la armonización de los Gastos Administrativos acorde a la realidad mediante la revisión trimestral de los COSTOS ABC, por falta de continuidad del profesional de apoyó para ejecutar las acciones planteadas, quedando programada para la vigencia 2019, y lograr así reportar la información pendiente de vigencias anteriores al SUI.

Obs3: Revisado el consolidado mensual de tratamiento y suministro en la planta de Paicol se observa que dicha información se viene registrando diariamente en el formato dispuesto por la entidad, sobre lo cual se aprecia que para los consumos se tiene dispuesto para el sulfato, cal y cloro, pero actualmente en esta planta por la calidad del agua abastecida se aplica en lugar de cal el hidroxiclورو de aluminio, pero el formato dispuesto por el sistema de gestión de la calidad no presenta un recuadro separado para llevar el récord de este último insumo, por lo tanto es necesario su rediseño.

Obs4: Aunque el operario de planta manifiesta que normalmente hay una diferencia entre la cantidad de agua tratada frente a la producida por lavado de filtros, refiere que la pérdida del agua en tanques de almacenamiento si viene en aumentos debido a fuga, requiriendo revisión y mantenimiento correctivo de los tanques. De abril a junio de 2019 se han perdido alrededor de un total de 3.100 metros cúbicos de agua tratada, situación que representa pérdidas económicas de forma proporcional representadas en los costos y aplicación de insumos en tanques de almacenamiento en planta. De los registros en planta de enero a junio de 2019 se extrae la siguiente información:

Mes	Sulfato	Hidroxiclورو de aluminio / Cal	Cloro	Agua Tratada (m3)	Agua producida (m3)	Promedio día Agua perdida Tanque (m3)
Ene	56	0	62	37.339	36.421	29,61
Feb	44	60	87,3	34.104	33.153	33,96
Mar	40,5	91,7	85	38.924	38.121	25,58
Abr	109	44	100	35.652	34.868	26,13
May	60	36	11,06	37.738	36.620	36,06
Jun	38,9	18,1	97	35.641	34.441	40,00

Obs5: Existe suscriptor en el municipio de Paicol con 4 años y 9 meses de mora, deuda incobrable sujeta a saneamiento contable del usuario 899 Fabio García Bahamón por deuda que asciende a \$746.300. Actualmente se encuentra suspendido.

Obs6: Aunque la entidad tiene definidas en la actualidad su sistema tarifario de los servicios públicos, se observa desactualización normativa en la aplicación de la nueva metodología ya que se debería estar cumpliendo a más tardar desde el pasado 1 de enero de 2019 según las resoluciones de la CRA No. 825 de 2017 y 844 de 2018, situación suscitada por demora en los estudios que la entidad había contrato desde el año pasado para ello para sus 4 municipios en concesión y otros del departamento del Huila; lo cual ocasiona disminución en los ingresos operativos de la empresa y puede originar amonestaciones o sanciones por parte de la superintendencia de servicios públicos domiciliarios. El Nuevo Marco Tarifario de Acueducto y Alcantarillado para Pequeños Prestadores establece unos estándares de calidad que deben cumplirse en el transcurso de cada vigencia en micromedición y

continuidad del servicio a la población. Según la resolución CRA 881 del 26 de junio de 2019 que adiciona unos artículos a la resolución CRA 825 de 2017, aunque no es obligatoria, la sociedad debe estimar la decisión de la progresividad en la aplicación de las tarifas.

Obs7: En términos generales se calculan los indicadores de gestión del municipio de Paicol, se efectúan registros de análisis de sus resultados y documentan acciones de mejora requeridas. Existen algunos indicadores que al corte del 31 de julio de 2019 se encuentran tabulados solamente al mes de marzo, como el de calidad del agua y el de continuidad del servicio de acueducto, por lo tanto, se deben actualizar los registros de manera uniforme de todos los indicadores, y complementar para todos los registros de las secciones de medición y acciones de mejora para todos los indicadores mes a mes.

Recomendaciones generales:

- Actualizar anualmente el mapa de riesgos operacionales, lo mismo que el anticorrupción, y consignar los registros periódicos de la administración de los riesgos de la dependencia.
- Efectuar la evaluación y seguimiento (Autocontrol) periódico a las metas y actividades que se documenten en el plan de acción a desarrollar en cada vigencia fiscal por la dependencia.
- Documentar y actualizar anualmente el normograma del proceso.
- Actualizar mensualmente el SET de indicadores del proceso, llevar al día los registros del análisis de los resultados de los indicadores de la dependencia, lo mismo que las acciones de mejora para los casos que así lo ameriten.
- Participar activamente en las actividades de desarrollo e implementación del modelo integrado de planeación y gestión – MiPG en la entidad, lo mismo que realizar el curso virtual de capacitación dispuesto por el departamento administrativo de la función pública – DAFP
- Documentar los planes de mejoramiento interno que requiera el proceso de acuerdo con los hallazgos y observaciones consignadas en el presente informe auditor.
- Efectuar en los eventos que le sea asignado en calidad de supervisor el seguimiento permanente y reportar de forma oportuna a la administración para los fines pertinentes los incumplimientos por parte de los prestadores de servicios cuyos objetos sociales no se estén llevando a cabo de acuerdo con los cronogramas y términos vinculantes.
- Dentro de las acciones de mejora se tiene la de actualizar las viviendas con información de planeación municipal o la actualización del catastro de suscriptores del municipio de Paicol, tendiente a la cobertura del servicio de acueducto con la meta del 100% (resultado a junio de 2019 en el 99,3%)

ASESOR OFICINA DE CONTROL INTERNO:

Melba Charry Mosquera

MELBA CHARRY MOSQUERA



....llevamos más que agua.
Calle 21 No. 1C -17
Teléfonos 8 75 31 81 – 8 75 23 21 fax: Ext. 124
www.aguasdelaHuila.gov.co
Neiva – Huila (Colombia).

