	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 1 de 38

FECHA:	28 junio de 2023	LUGAR:	Oficina Control Perdidas
PROCESO AUDITADO	Producción Agua Potable – Sub proceso: Gestión Control Pérdidas		
AUDITADOS	Líder Gestión Control Pérdidas y grupo de trabajo		
EQUIPO AUDITOR	Marly Gil Barbosa – Apoyo: Katterine Torres Méndez		

OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Evaluar el cumplimiento de las normas, matriz de caracterización y procedimientos aplicables al proceso de Control Pérdidas de la Empresa IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, verificar igualmente que el Sistema Integrado de Gestión SIG que se ha implementado es conforme con los requisitos de las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018.

ALCANCE DE LA AUDITORIA

Verificar las actividades que se vienen realizando en el área de Control Pérdidas a una muestra de actividades ejercidas durante el periodo comprendido de junio a diciembre de 2022 y enero a mayo de 2023.


CRITERIOS DE AUDITORIA

Resolución 682475 del 10/11/2021 (Actualización del Plan de Gestión y Resultados -PGR- definido en la Resolución CRA 906 de 2019), Ley 962 del 08/07/2005 (racionalización de tramites y procedimientos administrativos), ley 142 del 1994 (Acceso a los Servicios, construcción de redes locales, utilización de las redes, acometidas, medidores, mantenimiento redes públicas, derechos de los usuarios), Resolución IBAL 325 de 2010 (presunto delito de defraudacion de fluidos y el presunto incumplimiento del contrato de condiciones uniformes por uso no autorizado del servicio), Resolución IBAL 35 de 2015 (Listado de precios para suministro e instalación de medidores), Ley 599 de 2000 (Artículo 351 Defraudacion de fluidos y Daño en obras de utilidad social), CCU IBAL Contrato de Condiciones Uniformes IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL Capitulo 2, Clausula 9, Clausulas adicionales vigésima cuarta en su articulo 7(falla en la prestación del servicio, suspensión del servicio), Decreto 302 de 2000 Por el cual se reglamenta la Ley 142 de 1994,(conexiones, acometidas y mantenimientos) Resolución CRA 151 de Enero 23 de 2001 (Resolución CRA 151 de Enero 23 de 2001 (Regulación integral de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo), Resolución IBAL.2010 (procedimiento frente al presunto delito de defraudacion de fluidos y el presunto cumplimiento del contrato de condiciones uniformes por uso no autorizado del servicio), Resolución 330 de Junio 8 de 2017 (se adopta el reglamento técnico para el sector de agua potable y saneamiento básico RAS), Resolución 799 de 2021 (cumplimiento de los estándares en micromedicion y establecer el porcentaje de perdidas incluidos en el Plan de Reducción de Perdidas), Resolución 287 de 2004 (metodología tarifaria para regular el cálculo de los costos de prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado), Resolución 688 de 2014 (metodología tarifaria para las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado con más de 5.000 suscriptores en el área urbana"), Resolución 865 de 2018 (proyecto de Resolución se definen los criterios, metodologías, indicadores, parámetros y modelos de carácter obligatorio), Norma ISO 9001 de 2015(Sistema de Gestión de la Calidad), Norma ISO 14001de 2015 (Sistema de Gestión Ambiental), Norma NTC ISO 45001 2018 (Sistema de gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo), y las demás aplicables al Proceso.

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2019-06-04
		VERSIÓN: 04
		Página 2 de 38

FORTALEZAS:
<ul style="list-style-type: none"> - El líder del subproceso de control pérdidas ha oficiado a las dependencias competentes, con el fin de poder cumplir con las actividades establecidas en el Plan de Acción y en la Matriz de caracterización. - Buena disposición del personal durante la ejecución de la auditoria
OPORTUNIDADES DE MEJORA
<ul style="list-style-type: none"> - No se evidencia avance significativo en la ejecución del Plan de acción, vigencia 2023. - Dar cumplimiento al Plan de Mejoramiento de auditoria realizada en el mes de julio de 2022.
HALLAZGOS
<u>Resumen de hallazgos:</u>
No conformidades: <u> 7 </u>

No	Descripción del Hallazgo
1	Incumplimiento en la ejecución del Plan de acción vigencia 2022
2	Incumplimiento en los Indicadores del Proceso. No se viene efectuando seguimiento a los indicadores de: Índice de Micro medición Efectiva (IME) y Catastro de Medidores, los mismos se encuentran mencionados en la matriz de caracterización y que por Ley se deben llevar.
3	Incumplimiento en la actividad del Hacer – Pérdidas Comerciales - Renovación de Micro medidor (Levantamiento e instalación de medidores, usuarios / suscriptores, servicio directo, frenado y obsoleto): No se cumple con el protocolo de la Resolución CRA 413 de 2006 - Información reportada por Facturación, pero no ejecutada por el subproceso de control perdidas por falta de personal
4	Incumplimiento en la actividad del Hacer – Pérdidas Comerciales - Seguimiento comportamiento consumo medidores (por lo menos cada 3.000 metros cúbicos de marcación)
5	Incumplimiento en la actividad del Hacer – Pérdidas Comerciales - Vinculación de clientes clandestinos (Barrios no legalizados)

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2019-06-04
		VERSIÓN: 04
		Página 3 de 38

No	Descripción del Hallazgo
6	Incumplimiento en la actividad del Hacer – Cultura del agua no contabilizada – Campañas de sensibilización charlas
7	Materialización del riesgo de gestión: Posibilidad de gestionar el proceso de acreditación del laboratorio de ensayo y calibración de micromedidores, ante el organismo nacional de acreditación de Colombia ONAC


DESARROLLO DE LA AUDITORIA

Se realizó la apertura de la presente auditoria el día 06 de Junio de 2023, con el Líder del Sub-Proceso de Gestión Control Perdidas y sus funcionarios

Para el desarrollo de la auditoría Interna del Sub-Proceso de Gestión Control Pérdidas, se utilizó como herramienta el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar), tomando como base la matriz de caracterización del área en donde se encuentran las entradas y salidas de sus diferentes actividades.

A continuación, se lista la documentación requerida para la ejecución de la auditoria con su respectiva incidencia en el ciclo PHVA:

CICLO PHVA	ACTIVIDADES
PLANEAR	1. Planeación del Proceso - Plan de acción del proceso vigencia junio a diciembre 2022. - Avance Plan de acción del proceso vigencia enero a mayo 2023. - Plan de Micro y Macro medición (Instalación unidades medidores)
HACER	2. Gestión del mantenimiento - Renovación de macro medidores 3. Pérdidas Comerciales. - Renovación de Micro medidor (Levantamiento e instalación de medidores, usuarios / suscriptores, servicio directo, frenado y obsoleto). - Seguimiento comportamiento consumo medidores (por lo menos cada 3.000 metros cúbicos de marcación) - Revisión técnica de medidores (nuevos y usados)

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2019-06-04
		VERSIÓN: 04
		Página 4 de 38


	<ul style="list-style-type: none"> - Vinculación de clientes clandestinos (Barrios no legalizados) 4. Cultura del agua no contabilizada - Campañas de sensibilización charlas
VERIFICAR Y ACTUAR	<ul style="list-style-type: none"> 5. Planes de mejoramiento. 6. Medición y análisis de indicadores de gestión.
CUMPLIMIENTO SISTEMA CONTROL INTERNO	<ul style="list-style-type: none"> 7. Matriz de requisitos legales <ul style="list-style-type: none"> - Resolución 799 de 2021 - Resolución IBAL 325 del 2010 – Art. 2 y 3 – Defraudación de fluidos - Resolución IBAL 35 de 2015 - Listado de precios para suministro e instalación de medidores 8. Riesgos <ul style="list-style-type: none"> - Posibilidad de incrementarse las perdidas por novedades de medición de consumos - Posibilidad de gestionar el proceso de acreditación del laboratorio de ensayo y calibración de micromedidores, ante el organismo nacional de acreditación de Colombia ONAC

PLANEAR

1. Planeación del Proceso

- **Plan de acción del proceso vigencia junio a diciembre 2022.**

OBJETIVO	ACTIVIDAD	% AVANCE	OBSERVACIONES
Reducir el IPUF, dando cumplimiento a la Resolución de la CRA	Programa de detección de fugas sistemáticas	0%	Al mes de agosto de 2022 no se evidencia avance
	Adquisición de equipos para detección de fraudes y clandestinos	5%	La empresa adquirió dos (2) geófonos, los cuales son utilizados por: 1. Proceso de Producción de Agua Potable y 2. Proceso Comercial y Servicio al Cliente. Nota: Cuando se requiere utilizar el equipo de geófono es prestado por el proceso de Comercial.
Mejorar las condiciones laborales del	Adecuaciones físicas, dotación de mobiliario	25%	Los trabajadores administrativos, se encuentran realizando las actividades en la nueva sede de la

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2019-06-04
		VERSIÓN: 04
		Página 5 de 38

personal que pertenece a la dependencia	(archivador rodante, escritorios, sillas y otros), cambio del cielorraso de la oficina		calle 60 entre carrera 5 contiguo a las instalaciones del Cuerpo Oficial de Bomberos.
Dar cumplimiento con el indicador de micro medición	Adquisición de medidores para suministro a los usuarios	5%	Se solicitó mediante oficio número 340-0341 del 21 de febrero de 2022, al Almacenista General del IBAL, el estado del proceso de compra de micro medidores para usuarios.
Dar alcance a la verificación de macro medidores por un laboratorio acreditado	Convenio con laboratorio de macro medición	5%	Se encuentra en trámite ante la Secretaria General de la Empresa el estudio de necesidad con el objeto: "Contratar el servicio de calibración para la macro medición de los usuarios de la ciudad de Ibagué, a los cuales les prestamos el servicio y lograr el cumplimiento de las normas y actividades del IBAL S.A E.S.P. OFICIAL".


Como se detalla en el cuadro anterior, se puede evidenciar que el Sub proceso de Gestión Control Pérdidas, para el año 2022, no logró cumplir con el plan de acción establecido para esta vigencia, por lo tanto, se dejara como hallazgo con el fin que se tomen las acciones correctivas a que haya lugar.

- Avance Plan de acción del proceso vigencia enero a mayo 2023.

OBJETIVO	ACTIVIDAD	% AVANCE	OBSERVACIONES
Reducir el IPUF, dando cumplimiento a la Resolución de la CRA	Programa de detección de fugas sistemáticas	0	Se evidencia oficio 340-467 del 21 de marzo de 2023
Dar cumplimiento con el indicador de micro medición IME	Adquisición de micro y macro medidores para suministro a los usuarios	0	Contrato 037 de 2023


Como se detalla en el cuadro anterior, se puede evidenciar que a la fecha no se encuentra ningún avance al Plan de Acción de 2023.

- Plan de Micro y Macro medición (Instalación unidades medidores)

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2019-06-04
		VERSIÓN: 04
		Página 6 de 38


Es un programa que se debe ejecutar de manera continua de acuerdo a los ciclos de facturación. Debido a que en el segundo periodo de 2022 no se contaba con el personal suficiente dicha actividad con se cumplió en su totalidad. Para el periodo de 2023, en el mes de mayo se suscribió contrato 037 de 2023 para instalación de medidores con la empresa **MACROSERVICIOS**

Verificación en terreno de un selectivo de medidores instalados durante el periodo de junio a diciembre de 2022 y enero a mayo de 2023: Se utilizó el Registro Aplicativo Muestreo EI-R-004, con el fin de obtener el total de visitas a realizar así:









	REGISTRO APLICATIVO MUESTREO SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	CÓDIGO: EI-R-004
		FECHA VIGENCIA: 2020-06-16
		VERSIÓN: 00
		Página 1 de 1


AUDITORÍA:	
Muestreo Aleatorio Simple para estimar la proporción de una población	
Proceso:	Subproceso Gestión Control Pérdidas
Cálculo de la muestra para:	Instalación de medidores
Período Evaluado:	Junio a diciembre de 2022 y enero a mayo 2023
Preparado por:	Marly Gil Barbosa - Katterine Torres Mendez
Fecha:	15 de junio de 2023
INGRESO DE PARÁMETROS	
Tamaño de la Población (N)	25.472
Error Muestral (E)	10%
Proporción de la Muestra (P)	50%
Nivel de Confianza	90%
Nivel de Confianza (Z)	1,645
TAMAÑO DE LA MUESTRA	
Poblacion Infinita	68
Poblacion Finita	67
<p>Formula para poblaciones infinitas</p> $n = \frac{z^2 * P * Q}{E^2}$ <p>Formula para poblaciones finitas</p> $n = \frac{P * Q * z^2 * N}{N * E^2 + z^2 * P * Q}$	
<p>Z= Valor de la distribución normal estándar de acuerdo al nivel de confianza E= Error de muestreo (precisión) N= Tamaño de la Población P= Proporción estimada Q= 1-P</p> <p>Para la elección de los elementos del tamaño de la muestra se utilizara un generador de numeros aleatorios utilizando el Tamaño poblacional y usando los primeros X valores de la tabla generada (siendo X el tamaño de la muestra) https://www.random.org/sequences/</p>	









VISITAS A: Instalación de Medidores


	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2019-06-04
		VERSIÓN: 04
		Página 7 de 38

PERIODO: Junio a diciembre 2022 y enero a mayo de 2023


FECHA	N°	MATRICULA/ REPORTE CALL CENTER	NÚMERO DE MEDIDOR	DIRECCIÓN Y/O USUARIO	OBSERVACIÓN
Junio 2022		167947	2170014006	Mz 20 casa 9 piso 2 etp-1 Simón Bolívar	  Instalado correctamente
		167864	12973415	Mz 1 cs 1 ps 2 b/ Protecho topacio	  Instalado correctamente
		167555	12973100	Mz 3 cs 14 apto 201 b/ urb nueva castilla	NO SE UBICO DIRECCION
		19366	14440373	Cra 6 # 30-49 san Simón parte alta	  Instalado correctamente
		11698	14439284	Fenalco casa 54	  Instalado correctamente

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2019-06-04
		VERSIÓN: 04
		Página 8 de 38


	12244	2170012574	Cr 13 # 39 b-34 tienda Gaitán	 	Instalado correctamente
	166919	2170009193	Cra 15 #6b-13 lote 2 b/san Antonio		No se ubicó el predio
	161587	2170014311	Mz 24 casa 16 apto 301 etp-1 Simón Bolívar	 	Instalado correctamente
	53348	14441379	CRA 1a #31-43 B/ América	 	
	167900	2170014659	Mz 34 cs 11 ps 2 b/ jordán 4ta etapa		No se encontró predio
	85231	14440965	Cr-2a 33a-40 departamental	 	Instalado correctamente
	86721	14441472	Cl 36 cra 10 y 11 apto b/ Gaitán		No se ubicó el predio
	23937	14441639	Cr 9 #44-85 b/Calarcá		Medidor




	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2019-06-04
		VERSIÓN: 04
		Página 9 de 38

	478	14441879	CI 10a # 7-02 Belén centro	 	Instalado correctamente
	2888	14441477	CI 10a 3-09 p 2 centro	 	Instalado correctamente
	57649	14441287	CI 17 #11-24 b/ Ricaurte	 	Instalado correctamente
	32037	70071470	Mz 27 casa 27 topacio	 	Instalado correctamente
	143719	14438741	CI 96 #4b-26 mz c cs 47 local 2 pinos jardín		No se ubicó el predio
	61557	70071586	CI 68 # 2-02 arkaniza I	 	Se instalo correctamente
SEPTB 2022	25915	2170013724	Cr 5 #10-93 centro	 	Instalado correctamente










	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2019-06-04
		VERSIÓN: 04
		Página 10 de 38


	61400	2170013787	CL 23 # 12-58 Sur Ricaurte (esquina)	 	Instalado correctamente
	103922	70078910	Casa b-37 portal del vergel / cl 77 # 14-80	 	Instalado correctamente
	103929	70077004	Casa b-44 portal del vergel / cl 77 # 14-80	 	Instalado correctamente
	170062	14440332	Lote 33 altos de la carolina / cr 20 sur # 103-24		No se ubicó el predio
	127568	70078904	Cl 156 8j-69 iomax estación de servicio de chico	 	Instalado correctamente
	35323	70077041	Cr 9 38-96 b/Gaitán	 	Instalado correctamente
	12156	2170014277	Kr 11a #35 01 b/ Gaitán	 	Instalado correctamente

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2019-06-04
		VERSIÓN: 04
		Página 11 de 38


	140087	70077066	Cr 4 #26-73 ps 2 b/san Vicente de paúl	 
	16163	2270033407	Cl 40b # 4k-24 b/la macarena parte baja	No se ubico el predio
	52980	2270002564	Mz u casa 8 Pacandé - salado / k 16 120 34	  <p>Instalado correctamente</p>
	119021	70078992	Mz f casa 4 Pacandé - salado / c 118a 14b 22	  <p>Instalado correctamente</p>
	7820	2170014734	Cl 26 # 3-51 b/ el Claret	  <p>Instalado correctamente</p>
	84864	70085230	Mz g cs 20 hacienda p/pintada	 

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2019-06-04
		VERSIÓN: 04
		Página 12 de 38

					Instalado correctamente
	144532	12212384	Torre 2 apto 1103 Terekay 2		
DICBRE 2022	No hubo instalación de medidores				
ENERO 2023	150722	2170013862	Carrera 12 sur # 21 – 80 Ricaurte	 	Instalado correctamente
	171035	14441455	Calle 10 # 3 - 26 local centro	 	Instalado correctamente
	23054	2170013662	MZ 2 # 12 Santofimio botero	 	
	117013	2170013880	Cra 3a sur #21-05 Yuldaima	 	Instalado correctamente
	171167	2270002693	Mz 15a cs 1 bis cra 6c sur # 24-04 ps 2 rosa Badillo		No se ubicó el predio
	6968	1169921	Cl 25 # 1-09 san pedro alejandrino		

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2019-06-04
		VERSIÓN: 04
		Página 13 de 38

					 Instalado correctamente
	171505	70079033	Mz 4 cs 5 apto 202 pedro I villa Marín	  Instalado correctamente	
	171504	70079028	Mz 4 cs 5 apt 201 pedro I villa Marín	  Instalado correctamente	
FEBRER 2023	No hubo instalación de medidores				
MARZO 2023	No hubo instalación de medidores				
ABRIL 2023	No hubo instalación de medidores				
MAYO 2023	172262	14438859	Mz 27 cs 2 apt 102 ciudadela Simón Bolívar etapa 1	  Instalado correctamente	
	172304	14438734	Mz 27 cs 2 apto 103 ciudadela Simón Bolívar etapa 1	  Instalado correctamente	
	172261	14438860	Mz 27 cs 2 apto 101 ciudadela Simón Bolívar etapa 1	  Instalado correctamente	

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2019-06-04
		VERSIÓN: 04
		Página 14 de 38

				Instalado correctamente
	52209	70079494	Mz a casa 10 - cl 96 2a-15 tulio varón.	 
	102194	70079484	Mz f casa 12 reserva de Cantabria / cl 115 # 9-85 salado	 
	167447	2990592021	Mz d casa 15 piso 2 nuevo combeima	Sector Peligroso
	83909	70085307	Mz g cs 13 nuevo combeima	Sector Peligroso
	172427	116432021	Cra 11# 77 - 20 local 701 edificio frontera san francisco	 
	172424	116412021	Cra 11# 77 - 20 local 604 edificio frontera	 
				Número en terreno 1164121

HACER



2. Gestión del mantenimiento


	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2019-06-04
		VERSIÓN: 04
		Página 15 de 38




- **Renovación de macro medidores**

VISITAS A: Instalación de macro medidor

PERIODO: Junio a diciembre 2022 y enero a mayo de 2023

FECHA	MATRICULA/ REPORTE CALL CENTER	NÚMERO DE MEDIDOR	DIRECCIÓN Y/O USUARIO	OBSERVACIÓN
Marzo 2023			Relleno sanitario la miel	 
			Terminal de transporte	
			Solarium	

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2019-06-04
		VERSIÓN: 04
		Página 16 de 38


				
Mayo 2023			Proyecto La Riviera	 

3. Pérdidas Comerciales.

- **Renovación de Micro medidor (Levantamiento e instalación de medidores, usuarios / suscriptores, servicio directo, frenado y obsoleto).**

No se cumple con el protocolo de la Resolución CRA 413 - Información reportada por Facturación, pero no ejecutada por el subproceso de control perdidas por falta de personal

- ✓ Durante el periodo de junio a diciembre de 2022 se instalaron 2046 medidores
- ✓ Durante el periodo de enero a mayo de 2023 se instalaron 618 medidores por los funcionarios de Control Perdidas. A partir del 25 de mayo al 31 de mayo de 2023 la empresa MACROSERVICIOS instaló un total de 178 medidores. En total durante el periodo de enero de mayo de 2023 se instalaron 796 medidores.
- ✓ Durante el periodo de enero a mayo de 2023 se realizó la entrega de 95 medidores los cuales se encontraron no aptos para su instalación.

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2019-06-04
		VERSIÓN: 04
		Página 17 de 38

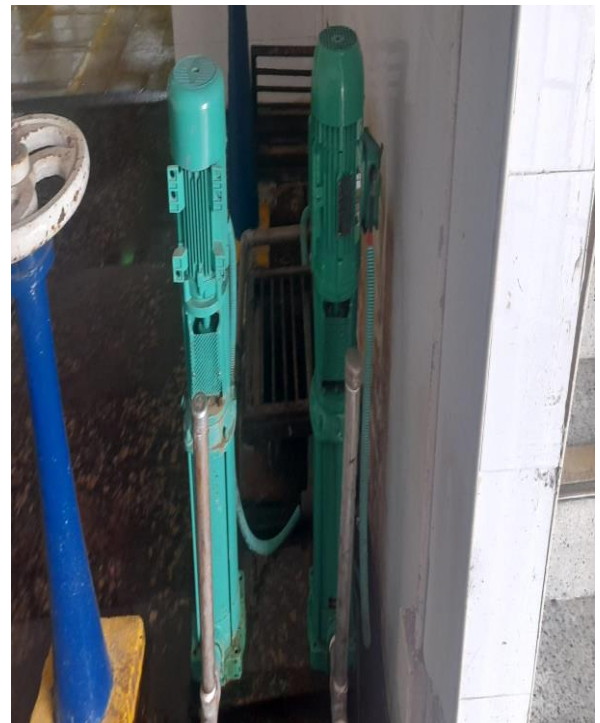
- **Seguimiento comportamiento consumo medidores (por lo menos cada 3.000 metros cúbicos de marcación)**

Información reportada por Facturación, pero no ejecutada por el subproceso de control perdidas por falta de personal


Durante el desarrollo de la auditoria, no fue posible evidenciar cumplimiento de esta actividad.

- **Revisión técnica de medidores (nuevos y usados)**

Según visita realizada el día 14 de Junio de 2023 al taller de medidores donde se realiza la revisión técnica de estos se evidencio que el Banco de pruebas se encuentra fuera de servicio desde el día 06 de junio de 2023 debido al daño en las bombas de succión (estas hacen el llenado del tanque pulmón el cual alimenta el banco de prueba hace que le suba el agua) de este daño, se informó al líder del proceso y hasta la fecha no había pronunciamiento al respecto, se evidencio que se encuentra aproximadamente unos 800 medidores de constructoras para su respectiva revisión en el banco de prueba para realizar entrega al contratista y se realice su respectiva instalación al usuario. Se informo que a partir de Mayo de 2022 el banco de prueba entro en mantenimiento se realizó el contrato No. 090 del 26 de Abril de 2022 cuyo objeto "Contratar el mantenimiento preventivo, correctivo y suministro de repuestos requerido del Banco de micro medición que permite el cumplimiento de normas y actividades del IBAL S.A.E.S.P OFICIAL" el cual el contratista realizo visitas de inspección e inventario de las piezas a cambiar y a la fecha no ha realizado entrega a satisfacción del objeto del contrato. De estas anomalías se le informo a la Ingeniera Lady Bonilla mediante el oficio de fecha Julio 14 de 2022 donde se informa del incumplimiento por parte del contratista, oficio de fecha septiembre 30 de 2022 dirigido al Ingeniero Juan Carlos Núñez reiterando el incumplimiento por parte del contratista para la entrega y funcionamiento del banco de micro medición, oficio de enero 25 de 2023 dirigido a la Gerente Erika Palma informándole de las anomalías e incumplimiento del contratista el cual ha demostrado desconocimiento para prestar el servicio. Dicho oficio se envió copia a la Secretaria General, los mismos oficios han sido firmados por los funcionarios que manejan el laboratorio de micro medición.






	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2019-06-04
		VERSIÓN: 04
		Página 20 de 38

Medidores para ser revisado en el banco de micro medición



	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2019-06-04
		VERSIÓN: 04
		Página 21 de 38



Marzo 03 de 2023 Informe Super – Resolución CRA 413 de 2006 y 457 Medidores Laboratorio micro medidor

La empresa no da cumplimiento aspectos comerciales

No tiene convenio con Laboratorio certificado

- Vinculación de clientes clandestinos (Barrios no legalizados)

El líder del subproceso manifiesta que esta actividad la viene realizando el subproceso de facturación.


Sin embargo, al encontrarse detallada en la matriz de caracterización del subproceso de control perdidas y que el mismo no la viene ejecutando, se dejara como hallazgo, con el fin que se tomen las acciones correctivas.

4. Cultura del agua no contabilizada

- Campañas de sensibilización charlas

El líder del sub proceso manifiesta que no se vienen realizando campañas de sensibilización, por lo cual no fue posible evidenciar el cumplimiento de esta actividad.

Lo anterior genera que se determine un hallazgo por el incumplimiento del mismo.

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2019-06-04
		VERSIÓN: 04
		Página 22 de 38

VERIFICAR Y ACTUAR

5. Planes de mejoramiento.

Se realizó seguimiento al Plan de Mejoramiento de la Auditoría realizada en el mes de julio de 2022, evidenciándose lo siguiente:


DESCRIPCIÓN	ACCIÓN CORRECTIVA	OBSERVACIONES
OPORTUNIDADES DE MEJORA		
De acuerdo a lo observado en la inspección de bodega de micro medición, en donde se evidencia una acumulación excesiva de medidores NO APTOS (desde la vigencia 2017), se recomienda incorporar en el instructivo PA-I-CP-002 Mantenimiento de medidores, el tiempo máximo en el cual se debe notificar al usuario y realizar la devolución del medidor NO APTO, de igual forma si este no es recibido por el usuario o si se presenta algún inconveniente para la devolución del mismo, se debe dejar claro que acciones efectuara el proceso para la disposición final de estos medidores.	<p>Establecer la cantidad de medidores no aptos para proceder a devolverlos, de acuerdo con el protocolo del Instructivo PA-I-CP-002.</p> <p>Efectuar mesa de trabajo jurídica para determinar el procedimiento cuando el usuario no reclame el medidor.</p> <p>Revisar y actualizar el Instructivo PA-I-CP-002 – Mantenimiento de medidores.</p>	<p>Se evidenció oficio 340-2241 del 25 de octubre de 2022, dirigido al SIG con asunto: Revisión y aprobación Matriz, Procedimiento, Instructivos y Formatos.</p> <p>Se actualizo el Instructivo con fecha octubre 27 de 2022.</p> <p>se evidencio el oficio No.340-158 del 24/02/2023 con la actualización del instructivo, se está haciendo devolución de los medidores a los usuarios desde el año 2022.</p> <p>Cumplimiento 100%</p>
Se recomienda realizar diferentes campañas de sensibilización y conciencia a todos los usuarios internos y externos de la empresa IBAL sobre los riesgos legales y las implicaciones sociales de conectarse de manera NO autorizada a las redes de acueducto y alcantarillado, en donde se invite a denunciar las posibles anomalías por concepto de defraudación de fluidos. Logrando así sancionar a quienes mediante conexiones fraudulentas acceda a los servicios prestados por la empresa IBAL sin contemplar la contraprestación económica que deben de pagar los usuarios por	Solicitar al proceso pertinente la realización de campañas, acerca de los riesgos legales en las conexiones fraudulentas.	<p>No se realizó dicha campaña.</p> <p>Avance 0, queda abierto, se reitera seguimiento</p>

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2019-06-04
		VERSIÓN: 04
		Página 23 de 38


dichos servicios.		
Se recomienda adelantar las gestiones administrativas con los procesos involucrados, con el propósito de adecuar y mejorar los lugares en donde se presentan humedades, lámparas fundidas, espacios deteriorados, orden y demás.	Solicitar incluir dentro del Plan Anual de Adquisiciones, el mantenimiento preventivo y correctivo para que las áreas que requieren mantenimiento.	No se solicitó al almacén ya que fueron trasladados a las oficinas de la calle 60. Avance 100%. Se hace cierre.
Dentro de la revisión de la Matriz Legal del proceso de Control Pérdidas, se evidenció en cuanto al cumplimiento a la Ley 142 de 1994 – artículo 152 derechos de petición y de recurso presunto incumplimiento a la contestación dentro de los términos que requiere la norma y el cargue de información oportuna en la plataforma de CAMALEON que requiere la oficina de Gestión Documental, ya que se observaron quince (15) PQR´S sin cargarse en la mencionada plataforma. Por tanto, se recomienda la revisión de las anomalías y el cargue de manera prioritaria la información en relación a los PQR´S.	Verificar diariamente los términos de los requerimientos, con el fin de dar cumplimiento a los términos de Ley. Verificar en el sistema Camaleón, que los radicados auditados le hayan dado respuesta.	Se evidencio que se dio respuesta a dichos radicados así: matricula 6527 mediante oficio 340-1365 de julio 08/2022, matricula 6687 oficio 340-1363 del 08/julio/2022, matricula 6681 oficio 340-1364 del 08/julio /2022, Matricula 8579 of. 340-1632 del 28/julio /2022, matricula 8517 con oficio :340-1699 del 04/agosto del 2022, Matricula 6952 oficio 340-1366 del 08/julio de 2022, matricula 8586 oficio 340-1632 del 26/julio del 2022, Matricula 8504 oficio 340-1656 del 28 julio/2022, Matricula 8037 oficio 340-1698 del 04/agosto del 2022, matricula 7747 oficio 340-1703 del 04 Agosto del 2022. Avance 100%. Se hace cierre.
Se recomienda al proceso la revisión y actualización de la matriz legal ya que esta no contiene en la Ley 142 de 1994 el capitulo VII su articulado 152 “derechos de petición y recursos”, de igual forma la inclusión de la Resolución CRA 906 de 2019.	Revisar e incluir en la Matriz de Requisitos Legales el Capitulo VII artículo 152 “derechos de petición y de recursos” – Ley 142 de 1994. Resolución CRA 906 de 2019 la cual se define criterios, metodologías, indicadores, parámetros y modelos de carácter obligatorio (...)	Se evidencio que está incluida en el normograma pag-5. Avance 100%. Se hace cierre.

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2019-06-04
		VERSIÓN: 04
		Página 24 de 38

<p>Se recomienda efectuar seguimiento de manera conjunta con el área de Matriculas a la actividad de legalización de predios, ya que de acuerdo a la información allegada por su área se valida que por presuntas anomalías (dirección, nombre y demás) no se ha efectuado actividad de asignación de algunas matriculas</p>	<p>Verificar con el sub proceso gestión matriculas, que a los predios que conforman la muestra auditada le asignen correspondiente matricula con el fin de dar cumplimiento con la actividad. Legalización de predios sin matriculas</p>	<p>Según lo informado por el Profesional de Control Perdidas informa que no cuenta con personal en el momento para realizar dicha actividad.</p> <p>Avance 0, se seguirá realizando seguimiento</p>
<p>Se recomienda la revisión y aplicación de las Tablas de Retención Documental del proceso, dado que se evidenciaron carpetas sin la debida marcación, rotulación, foliación y demás, en el archivo de Micro medición – piso 2.</p>	<p>Solicitar reinducción de las tablas de retención documental al personal adscrito al sub proceso de gestión control perdidas.</p> <p>Verificar y aplicar las tablas de retención documental del proceso a los proyectos: Torreón Nogal, Ocobos 1, Cimara Torre 26, Wakary torre 1, Constructora conjunto residencia Florida 4 T3 y Cimara Torre 1.</p> <p>Solicitar al proceso gestión humana, la asignación de personal en formación documental del SENA.</p>	<p>Se evidencio el oficio No. 340-0395 de fecha marzo 06 de 2023 enviado a la líder Gestión Talento Humano, Asunto: Solicitud apoyo pasante Sena Gestión documental. Ya se reunieron con gestión documental el 13 de oct/2022 para la revisión, manejo y organización de los archivos, y sobre las carpetas quedo pendiente para antes del 30 de marzo.</p> <p>Avance 50%, se seguirá realizando seguimiento.</p>
HALLAZGOS		
<p>Durante el periodo de enero a mayo de 2022, no se evidenció avances significativos al cumplimiento de las actividades y objetivos propuestos en el Plan de Acción presentado por el proceso de control pérdidas.</p>	<p>Reiterar la solicitud ante el proceso que corresponda para continuar la gestión de los recursos en cumplimiento de las actividades determinadas en el plan de acción de 2022.</p> <p>Realizar seguimiento y control a las actividades que presentan poco avance.</p>	<p>Se evidencio el oficio No. 340-341 del 21/02/2022 pero no asignaron recurso a la fecha del seguimiento.</p> <p>Avance 0%, se seguirá realizando seguimiento.</p>
<p>No se evidenció el, plan de micro y macro medición para la vigencia 2022 (entiéndase plan como documento estructurado, de</p>	<p>Determinar e implementar el Plan de Micro y Macro medición</p>	<p>Según lo informado por el profesional del Proceso se encuentra en trámite el Plan de Micro y Macro medición.</p>

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2019-06-04
		VERSIÓN: 04
		Página 25 de 38

<p>carácter técnico, con objetivos, planes, necesidades y/o requerimientos, programas, metas, según aplique) y el mismo enmarcado dentro del Sistema Integrado de Gestión – SIG, por lo cual NO se suministra las evidencias necesarias para que concluya de que este plan existe (con las condiciones que enunciaron anteriormente).</p>		<p style="color: red;">Avance: 0%, se seguirá realizando seguimiento</p>
<p>Dentro de la inspección en terreno a la actividad medidores instalados por reposición, de acuerdo al reporte entregado por el proceso de control pérdidas, se evidenció cuatro (4) predios se encuentran SIN medidor nuevo.</p>	<p>Inspeccionar en terreno la correcta instalación de los medidores nuevos.</p>	<p>Se evidencio el boletín de actividades instalación o cambio de medidor de las siguientes matriculas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Matricula 3452 se instaló el medidor No.2170012699 el 28 octubre de 2021, - Matricula 49736 se instaló el medidor No. 2170008878 el 24/oct/2021, - Matricula 11797 se instaló medidor No.12211864 el 05 octubre de 2021, -Matricula 157475 medidor 14440330 el 08 de marzo del 2022. <p>Cumplimiento 100%</p>
<p>Se evidenció en el contrato 090 del 26 de abril de 2022, debilidades en el seguimiento, vigilancia y control en el desarrollo del contrato, dado que a la fecha (30 de julio de 2022) no se ha concluido al 100% de las actividades contempladas en el objeto contractual, ya que su fecha de finalización fue el 11 de junio de 2022. No se evidenció algún tipo de requerimiento formal por parte del supervisor a los presuntos incumplimiento e irregularidades por parte del contratista.</p>	<p>Gestionar la suscripción del Acta Final de entrega y recibo a satisfacción.</p>	<p>Se evidenció Acta de Liquidación de Mutuo Acuerdo del contrato 090 del 26 de abril de 2022 el cual fue liquidado el 28 de diciembre del 2022 y recibido a satisfacción.</p> <p>Cumplimiento 100%</p>
<p>Incumplimiento al cálculo, reporte y cargue de los indicadores de</p>	<p>Reiterar nuevamente la solicitud de la información</p>	<p>Se evidencio Acta de reunión No.1 de fecha 10 de octubre</p>

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2019-06-04
		VERSIÓN: 04
		Página 26 de 38


<p>Cumplimiento (índice de micro medición efectiva – IMI y Catastro de medidores – CM – Resolución CRA 906/2019) y de Gestión (IPUF e índice de micro medición efectiva – IMI), dado que para la vigencia 2022 (enero a mayo) el proceso no allegó ninguno de los indicadores en sus respectivas hojas de cálculo establecidas por la empresa IBAL a las dependencias involucradas.</p>	<p>para calcular y reportar el indicador índice de micro medición efectiva – IMI</p> <p>Determinar e implementar el indicador, Catastro Medidores – CM</p> <p>Elaborar y reportar el indicador índice de perdidas por suscriptor facturado – IPUF, conforme a la periodicidad que está determinada.</p>	<p>de 2022 Asunto: Mesa de trabajo revisión Archivo de Gestión, revisión cuadro de clasificación C.C.D, Reinducción manejo y organización de los archivos, han realizado mesas de trabajo con SOLIN el 06 de enero de 2023 socialización para indicador de frenados y directos. Compromiso se debe adelantar mesa de trabajo con el grupo de facturación ya que por ajustes adelantados en determinado momento al sistema comercial se deja de emitir la información necesaria para el análisis y cumplimiento del indicador se plantea realizar un procedimiento de crítica, el IPUF ya se encuentra actualizado a la fecha.</p> <p>Avance 30%, se seguirá realizando seguimiento.</p>
---	---	--


6. Medición y análisis de indicadores de gestión.

Según la matriz de caracterización el subproceso cuenta con 3 indicadores

- IPUF (Índice de pérdida por usuario no facturado)
- IMI (Índice de Micro medición efectiva)
- CM (Catastro de Medidores)

➤ INDICADOR IPUF (AÑO 2022)

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2019-06-04
		VERSIÓN: 04
		Página 27 de 38

	FICHA TÉCNICA DE INDICADORES POR PROCESO		CÓDIGO: MC-R-001		
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		FECHA VIGENCIA: 07/09/2016		
			VERSIÓN: 04		
				Página 1 de 1	
DEFINICIÓN DEL INDICADOR					
Proceso:	PRODUCCION DE AGUA POTABLE			Tipo de Indicador	EFICACIA
Nombre del indicador	INDICE DE PERDIDAS POR USUARIO FACTURADO			Tablero de Control	SI
Objetivo del indicador	controlar las pérdidas comerciales y operacionales, con el fin de disminuir los costos de inversión que se generan para producción, mantenimiento y Comercialización del suministro de agua potable generando mayor rentabilidad económica para la Empresa	Pertinencia	Disminuir y controlar las pérdidas de agua generadas en la producción, distribución y comercialización del agua potable		
Unidad de medida	M3/USUARIO	Definición de variables de la Fórmula	ISUF= Índice de agua suministrada por usuario facturado ICUF= Índice de Agua Consumida por Usuario Facturado		
Fórmula para su Cálculo	IPUF = ISUF - ICUF	Aspectos metodológicos	ISUF= Agua Producida / Numero de Usuarios ICUF= Volumen de agua facturada / Numero de suscriptores de acueducto		
Fuente de los datos	El suministro de la información para generar el indicador depende del Grupo Técnico de Acueducto y de Área de Facturación	Periodicidad / Fechas de medición	Mensual		
Responsable de generar el indicador	Jefe Del Grupo Técnico de Control Perdidas	Responsable del seguimiento del indicador	Jefe de la Oficina Asesora de Planeación IBAL		
Línea de base	11.42	Meta	Rangos de evaluación	BUENO	REGULAR
				< 10	10 - 12


	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2019-06-04
		VERSIÓN: 04
		Página 28 de 38

Periodo de Medición	Meta	Medición del indicador	% de Cumplim.	Análisis del Resultado
JUNIO	9.42	9.70	97%	No se da cumplimiento a la meta debido a los altos niveles de producción
JULIO	9.42	10.97	86%	No se da cumplimiento a la meta debido a los altos niveles de producción
AGOSTO	9.42	11.08	85%	No se da cumplimiento a la meta debido a los altos niveles de producción
SEPTIEMBRE	9.42	10.17	93%	No se da cumplimiento a la meta debido a los altos niveles de producción
OCTUBRE	9.42	11.18	84%	No se da cumplimiento a la meta debido a los altos niveles de producción
NOVIEMBRE	9.42	10.88	87%	No se da cumplimiento a la meta debido a los altos niveles de producción
DICIEMBRE	9.42	11.60	81%	No se da cumplimiento a la meta debido a los altos niveles de producción

ANÁLISIS: Se puede evidenciar que durante los meses de Julio a diciembre de 2022 no se dio cumplimiento a la meta ya que la medición del indicador fue mayor a 10.

➤ **IPUF (2023)**

Periodo de Medición	Meta	Medición del indicador	% de Cumplim.	Análisis del Resultado
ENERO	9.04	0.00		
FEBRERO	9.04	0.00		
MARZO	9.04	0.00		
ABRIL	9.04	0.00		
MAYO	9.04	0.00		

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2019-06-04
		VERSIÓN: 04
		Página 29 de 38

ANÁLISIS: No se ha dado cumplimiento al indicador, ya que se puede observar que durante los meses de enero a mayo de 2023 la medición del indicador se encuentra en 0.

➤ **IMI (Índice de Micro medición efectiva)**

Manifiesta la persona que maneja los indicadores que por problemas con el sistema SOLIN desde el año pasado no se realizan estos indicadores.

➤ **CM (Catastro de Medidores)**

No se evidencia resultados de dicho indicador. Según lo manifestado por la persona que maneja los indicadores informa que solo se lleva el indicador del IPUF.


Nota: Es importante tener en cuenta lo establecido en el Procedimiento para medición, seguimiento y evaluación de indicadores SG-P-002, el cual establece en la descripción de actividades textualmente en el **punto 9. Análisis de los indicadores:** *Analizar los indicadores, cuando estos no cumplen la meta, se deberá generar por parte de cada líder de proceso, unas acciones de mejoramiento estableciendo responsables y fecha límite de cumplimiento, así mismo realizar el seguimiento respectivo.*

CUMPLIMIENTO SISTEMA CONTROL INTERNO

7. Matriz de requisitos legales

- **Resolución 799 de 2021** la cual modifica la resolución 330 de 2017, Ministerio de vivienda y ciudad y turismo transporte, cometida de redes de agua, la presente resolución aplica al cumplimiento de los estándares en micro medición y establece el porcentaje de perdidas incluido en el Plan de reducción de perdidas

Se evidencio el Plan de Reducción de perdidas actividades programadas, por parte de la Empresa prestadora del servicio público domiciliario de acueducto IBAL S.A E.S.P OFICIAL, para la reducción de las pérdidas técnicas y comerciales que tienen por objeto alcanzar el estándar de eficiencia”, según Resolución CRA No. 688 de 2014 “Por la cual se establece la metodología tarifaria para las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado con más de 5.000 suscriptores.” El Índice de Pérdidas por Suscriptor Facturado (IPUF) representa el volumen de agua perdida por suscriptor por mes, el IPUF considera de forma agregada las pérdidas, sin importar su distribución entre técnicas y comerciales, a partir de un volumen por suscriptor por mes. Además, este indicador incluye el volumen correspondiente a los consumos autorizados no facturados por parte de los prestadores. Para la puesta en marcha de este Plan de Reducción de Agua No

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2019-06-04
		VERSIÓN: 04
		Página 30 de 38

Contabilizada se creó el COMITÉ DE REGULACION Y CONTROL DE AGUA NO CONTABILIZADA, Como instancia de coordinación, consulta, cooperación institucional, ejecución y seguimiento de todas las acciones que se propongan dentro de la formulación, implementación, y evaluación del Plan de Reducción de Agua No Contabilizada, El COMITÉ DE REGULACION Y CONTROL DE AGUA NO CONTABILIZADA tiene como objetivo principal contribuir al cumplimiento de los programas, planes y proyectos que hacen parte del Plan de Reducción de Pérdidas, para el efecto deberá adoptar las decisiones necesarias para asegurar el cumplimiento de las metas de reducción de Agua No Contabilizada ANC. Son responsables Todas las dependencias que hacen parte del Comité de Regulación y Control de Agua No Contabilizada de la EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, en cabeza de sus respectivos líderes y demás dependencias que de manera indirecta tienen relación con el proceso. DETERMINACIÓN DEL BALANCE HIDRÁULICO. Para la determinación del balance hidráulico, se realizaron talleres con personal de la Dirección Operativa, Dirección Comercial, Líder del Proceso Gestión Control Perdidas, Dirección de Planeación. Revisando cada uno de los parámetros establecidos en el Balance Hidráulico.


El balance hidráulico es muy importante ya que realiza una estimación de las pérdidas de agua, tanto real como aparente y puede constituir la base para el cálculo de indicadores de rendimiento adecuados.

Según lo anterior en el sistema existen un volumen de agua de perdidas sin explicar, dentro de los cuales se encuentran los usuarios clandestinos masivos y clandestinos dispersos y fraudes. Esto corresponde a un alto porcentaje que requiere especial verificación para implementar estrategias que minimicen las pérdidas de agua en el sistema.

- **Resolución IBAL 325 de 2010** por la cual se adopta el manual que establece al interior del IBAL el procedimiento frente al presunto delito de defraudación de fluidos y el presunto incumplimiento del Contrato de condiciones uniformes por uso no autorizado del servicio IBAL S.A.E.S.P. OFICIAL. Artículos 2 y 3 defraudación de fluidos.

Para el cumplimiento de esta normatividad el subproceso cuenta con el Instructivo Detección de Fraudes PA-I-CP-003, el cual establece:

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
Realizar la investigación pertinente del presunto fraude, teniendo en cuenta lo	Líder Gestión Control Pérdidas	PA-R-CP-001 Acta Diligencia Preliminar Fraudes.

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2019-06-04
		VERSIÓN: 04
		Página 31 de 38

dictaminado por la norma.		
Una vez identificado el fraude, se realiza un Acta debidamente diligenciada, se notifica al cliente, se adjunta un registro fotográfico	Personal Operario	

Teniendo en cuenta lo anterior, fue posible evidenciar el Registro PA-R-CP-001 Acta Diligencia Preliminar Fraudes, del periodo auditado.

➤ **Resolución IBAL 35 de 2015 – Listado de Precios**

Se da cumplimiento con la Resolución 0241 del 20 de septiembre de 2022.

8. Riesgos

- **Posibilidad de incrementarse las perdidas por novedades de medición de consumos**
 - ✓ Oficio 340-467 del 21 de marzo de 2023 enviado al director Operativo con asunto: su oficio 300-0082 del 13 de marzo de 2023
 - ✓ Contrato 037 de 2023: Contrato especial para la gestión de las actividades de suministro, instalación y financiación de medidores de la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A E.S.P. OFICIAL.
- **Posibilidad de gestionar el proceso de acreditación del laboratorio de ensayo y calibración de micromedidores, ante el organismo nacional de acreditación de Colombia ONAC**

Se puede evidenciar que dicho riesgo se encuentra materializado, por lo cual el grupo auditor menciona textualmente lo establecido en la **POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES, Punto 17. “ACCIONES ANTE LA MATERIALIZACIÓN DEL RIESGO:** Una vez se materializan los riesgos identificados en el mapa de riesgos institucionales por proceso se deben aplicar las acciones descritas en la siguiente tabla – Acciones de tratamiento a Riesgos.

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2019-06-04
		VERSIÓN: 04
		Página 32 de 38

<p align="center">RIESGOS DE GESTIÓN Y SEGURIDAD DIGITAL (Zona Extrema, Alta y Moderada)</p>	<p align="center">LÍDER DE PROCESO</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Proceder de manera inmediata a aplicar el plan de contingencia o de tratamiento de incidentes de seguridad de la información que permita la continuidad del servicio o el restablecimiento del mismo, documentar en el Plan de Mejoramiento. - Iniciar el análisis de causas y determinar acciones preventivas y de mejora, documentar en el Plan de Mejoramiento, y realizar el análisis y reevaluación de los riesgos del proceso. - Analizar y actualizar el mapa de riesgos. - Informar a la segunda línea de defensa sobre el hallazgo y las acciones efectuadas.
---	---	---

REGISTROS FOTOGRAFICOS

Medidores obsoletos los cuales se encuentran en canecas



Cuarto con medidores sin instalar desde el 2020





Humedad se entra el agua




Se presenta humedad



Archivo el cual debe ser enviado a Gestión Documental




	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2019-06-04
		VERSIÓN: 04
		Página 36 de 38



CONCLUSIONES:

- No se viene dando cumplimiento a los Planes de Acción del Subproceso
- Carecen de personal para el desarrollo de las actividades del Subproceso
- No se viene dando cumplimiento a los indicadores que se tienen asignados en la matriz de caracterización del subproceso ya que estos son de ley.
- Se realizó gestión por parte del líder del subproceso, al enviar los siguientes oficios: 340-321 del 23 de febrero de 2023 enviado a la Gerente General y Profesional Especializado 03 Gestión Humana con asunto: Resolución 0052 del 16 de febrero de 2023 y movimientos internos de personal, oficio 340-347 del 28 de febrero de 2023 enviado a la Profesional Especializado 03 Gestión Humana con asunto: Visitas Técnicas por derechos de petición y solicitud matriculas nuevas e independizaciones temporales de obra y verificación instalación micro medidores, oficio 340-410 del 08 de marzo de 2023, dirigido a la Gerente General y a la Profesional Especializado 03 Gestión Humana con asunto: Visitas técnicas por derechos de petición y solicitud matriculas nuevas e independizaciones temporales de obra instalación de micro


	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2019-06-04
		VERSIÓN: 04
		Página 37 de 38

medidores por reposición y verificación instalación micro medidores proyectos en ejecución, oficio 340-467 del 21 de marzo de 2023 enviado al Director Operativo con asunto: su oficio 300-0082 del 13 de marzo de 2023, oficio 340-501 del 27 de marzo de 2023 enviado a la Gerente General y a la Profesional Especializado 03 Gestión Humana con asuntos: Visitas Técnicas por derechos de petición y solicitud matriculas nuevas e independizaciones temporales de obra, instalación de micro medidores por reposición y verificación instalación micro medidores proyectos en ejecución, cargue sistema SOLIN cobro medidores instalados.

- Oficio 340-327 del 27 de febrero de 2023, dirigido a la Procuraduría Provincial de Instrucción de Ibagué – con asunto: Denuncia movimientos internos en IBAL proceso gestión control perdidas y requeridas en el oficio 340-321 del 21 de febrero de 2023 por el líder del proceso. Respuesta por parte de la Procuraduría con oficio número 1167 del 17 de marzo de 2023.
- Materialización de un riesgo de gestión

RECOMENDACIONES:

- Se recomienda solicitar al proceso que corresponda el arreglo del banco de prueba ya que este se encuentra fuera de servicio a partir del día 06 de junio de 2023 debido al daño en las bombas de succión (estas hacen el llenado al tanque pulmón el cual alimenta el banco de prueba) y se encuentran aproximadamente unos 800 medidores de las constructoras para su respectiva revisión en el banco de prueba para ser entregados a los contratistas y se realice su respectiva instalación.
- Se recomienda que cuando se realice algún contrato de mantenimiento se revise que este se entrega a entera satisfacción de acuerdo al objeto del contrato ya que se pudo evidenciar que el contrato 090 del 26 de Abril de 2022 cuyo objeto es “contratar el mantenimiento preventivo, correctivo y suministro de repuestos requeridos del banco de micro medición que permite el cumplimiento de las normas y actividades del IBAL S.A. E.S.P OFICIAL” a la fecha de junio 15 de 2023 no se ha realizado la entrega a entera satisfacción.
- Se recomienda hacer entrega del archivo que se encuentra desde el año 2012 al proceso de Gestión Documental.
- Se recomienda solicitar al proceso correspondiente realizar los arreglos locativos al taller de medidores ya que se encuentra bastante humedad y realizar la contratación para el arreglo del Banco de Micro medición para continuar con la actividad de revisión que allí se realiza.

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2019-06-04
		VERSIÓN: 04
		Página 38 de 38

- Se recomienda revisar la matriz de caracterización, con el fin de llevar al SIG las modificaciones necesarias.
- Se recomienda asignar al subproceso los recursos humanos, tecnológicos, presupuestales etc., para realizar las actividades que le corresponden ya que esta dependencia es bastante importante para la Empresa en cuanto al recaudo de dineros por: defraudación de Fluidos, fugas imperceptibles, instalación de medidores, conexiones directas, medidores frenados, etc. lo cual se esta dejando de percibir estos dineros.

Cordialmente,



MARLY GIL BARBOSA
Auditor lider



KATTERINE TORRES MENDEZ
Apoyo -Equipo Auditor