



CONTRALORÍA
Departamental del Caquetá

INFORME FINAL DE AUDITORIA

MODALIDAD ESPECIAL

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ALBANIA "EMSERPA" S.A. E.S.P.

VIGENCIA 2013 Y 2014

Control Fiscal Visible con Impacto Social

NIT: 891190246-1
Edificio de la Gobernación, Cra. 13 No. 15-00 Piso 3
Fax: 4352391. Tel: 4353199. Cel: 3208859894
www.cdc.gov.co - Email: contactenos@cdc.gov.co
Línea Transparente: 018000978515



CONTRALORÍA
Departamental del Caquetá

CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL CAQUETÁ

Contralora Departamental (E)

PAOLA ANDREA VÉLEZ OTÁLORA

Equipo Directivo

GLORIA VILLALBA GONZALEZ
Directora Técnica De Control Fiscal

Equipo auditor:

Coordinador de Auditoria

DANNY LÓPEZ SEGURA

Integrantes del Equipo Auditor

OSCAR FABIAN SOLIS CUEVAS
SAUL GASCA OSPINA

Control Fiscal Visible con Impacto Social

NIT: 891190246-1
Edificio de la Gobernación, Cra. 13 No. 15-00 Piso 3
Fax: 4352391. Tel: 4353199. Cel: 3208859894
www.cdc.gov.co - Email: contactenos@cdc.gov.co
Línea Transparente: 018000978515



CONTRALORÍA
Departamental del Caquetá

TABLA DE CONTENIDO

1. CARTA DE CONCLUSIONES	4
2. RESULTADO DE AUDITORIA	10
3. CUADRO TIPIFICACIÓN DE HALLAZGOS	16

Control Fiscal Visible con Impacto Social

NIT: 891190246-1
Edificio de la Gobernación, Cra. 13 No. 15-00 Piso 3
Fax: 4352391. Tel: 4353199. Cel: 3208859894
www.cdc.gov.co - Email: contactenos@cdc.gov.co
Línea Transparente: 018000978515



Florencia Caquetá, 17 de Diciembre de 2014

Doctor
JOSE FERNANDO GOMEZ MAZABEL
Gerente
Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Albania "EMSERPA" S.A. ESP
Albania - Caquetá

Asunto: Carta de conclusiones Auditoria Especial Sistema de Información - 2013 y 2014

La Contraloría Departamental del Caquetá, con fundamento en las facultades otorgadas por los Artículos 267 y 272 de la Constitución Política, practico Auditoria Gubernamental con Enfoque Integral Modalidad Especial a la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Albania "EMSERPA" S.A. ESP a los sistema de información, a través de la evaluación de los principios de economía, eficiencia, eficacia y equidad con que administro los recursos puestos a su disposición y los resultados de la gestión en las área evaluadas, de igual manera se evaluó la confiabilidad, disponibilidad e integridad de los sistemas de información de recaudo y facturación.

Es responsabilidad de la Administración el contenido de la información suministrada y certificada a la Contraloría Departamental del Caquetá, así como la información que no fue allegada o aportada por la mencionada Empresa, por otra parte el responsabilidad del Órgano de Control producir un informe de Auditoria Especial que contenga el pronunciamiento sobre los sistema de información, con fundamento en los procesos y procedimientos auditados, que incluye concepto sobre el acatamiento a las disposiciones legales, la efectividad del Control Interno y la opinión sobre la confiabilidad, disponibilidad e integridad de los sistemas de información de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Albania EMSERPA S.A.ESP.

El informe contiene la evaluación de los aspectos o componentes de Control de Gestión, tales como: la Gestión Contractual, Gestión de Sistemas de Información y la Gestión de Control Fiscal Interno; respecto al acatamiento a las disposiciones legales, procedimientos y controles administrativos sobre el acceso, procedimiento, confidencialidad, disponibilidad, veracidad de los datos registrados y la salida de información, orientados a mantener la integridad de los datos que se almacenan en los sistemas de información. Una vez detectados como deficiencias por la comisión de auditoría, serán corregidos por la Entidad, lo cual contribuye a su mejoramiento continuo y por consiguiente en la eficiente y efectiva producción y/o prestación de bienes y/o servicios en beneficio de la ciudadanía, fin último del control.

La evaluación se llevó a cabo de acuerdo a normas de auditoria generalmente adoptadas, con políticas y procedimientos de auditoria prescritos por la Contraloría Departamental del Caquetá, compatibles con las de general aceptación; por lo tanto, requirió acorde con ellas, de planeación y ejecución del trabajo, de manera que el examen proporcione una base razonable para fundamentar nuestro concepto y opinión de la Gestión Contractual, los Sistemas de información y el Control Fiscal Interno, en el presente informe.



La auditoría incluyó examen sobre la base de prueba selectiva, evidencias y documentos que soportan la gestión de la Entidad, y el cumplimiento de las disposiciones legales, para lo cual se consideró la información remitida a través del SIA durante la vigencia 2013 y 2014, en correspondencia solicitada y remitida por la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Albania EMSERPA S.A. ESP tanto en medio físico como magnético.

Los estudios y análisis se encuentran debidamente documentados en papeles de trabajo, los cuales reposan en los archivos de la Contraloría Departamental del Caquetá.

ALCANCE DE LA AUDITORIA

En la auditoría Gubernamental con Enfoque Integral Modalidad Especial se examinó de manera selectiva la gestión de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Albania “EMSERPA” S.A. ESP, respecto de la vigencia 2013 y hasta julio de año 2014, con los siguientes alcances:

- **Sistema de información**

Se evaluaron los mecanismos de control que garanticen los principios para los sistemas de información de carácter gubernamental. Además se valoró la disponibilidad de los sistemas de información y sus respectivos controles, que permitan el acceso permanente a la información almacenada en estos. Se seleccionó el siguiente sistema de información:

- **GALAXSO:** para la vigencia 2013 y 2014 se determinó que la Empresa de Servicios Públicos de Albania EMSERPA S.A. ESP contaba con este software para todo lo correspondiente a recaudo y facturación de los servicios públicos.

- **Gestión Contractual**

Con base en la información reportada por la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Albania EMSERPA S.A. E.S.P a través del SIA durante la vigencia auditada, de los cincuenta y un (51) contratos reportados bimestralmente a través de la plataforma, se seleccionaron tres (3) contratos, por cuanto el objeto de los mismos tiene relación con el suministro de partes y equipos de cómputo, adquisición de software y prestación de servicios profesionales sobre el área de tecnología; lo anterior, con el fin de determinar el cumplimiento en especificaciones técnicas, en deducciones de Ley, evaluar las labores de interventoría y seguimiento, el cumplimiento en la obligación de liquidar los contratos, y el cumplimiento al objeto contractual.

- **Control Fiscal Interno:**

Se evaluó la existencia y efectividad de los controles implementados por la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Albania S.A. ESP “EMSERPA” en desarrollo de los procesos de la gestión en sistemas de información y contractual.



Concepto sobre el análisis efectuado

La Contraloría Departamental del Caquetá, a través de la auditoría realizada a la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Albania EMSERPA S.A. ESP, y aplicados los instrumentos de evaluación durante la vigencia analizada, conceptúa, que la gestión en el área, procesos y actividades auditadas es 38,4 teniendo en cuenta las falencias en disponibilidad, Integridad y seguridad de los sistemas de información de facturación y recaudo y a las deficiencias en la etapa de planeación de los contratos, por cuanto algunos procesos, no cuentan con los estudios de soporte requeridos para estructurar los alcances técnicos y jurídicos del contrato, lo cual trae como consecuencia, que se cometan errores en el momento de definir la naturaleza jurídica del contrato que se propone celebrar.

La auditoría que se realizó permitió determinar deficiencias respecto al cumplimiento de los principios orientadores de la administración pública, la eficiencia, la eficacia, la economía, la equidad y la efectividad; además de detectar carencias en los sistemas de información, específicamente en los principios de disponibilidad, integridad y seguridad de la información, se pudo evidenciar la falta planeación estratégica en los sistemas de información y la carencia de manuales y políticas para el fortalecimiento del control fiscal interno.

Control de Gestión Fiscal

Para la calificación de la auditoría Especial, se utilizó la MATRIZ DE EVALUACION PARA LA GESTIÓN FISCAL, siguiendo la metodología para el proceso auditor adoptada por la Contraloría Departamental del Caquetá, según Resolución N° 408 del 2013.

Para la evaluación de la Gestión Fiscal, se le proporcione un peso a cada componente de la siguiente manera: 60% para calificar el manejo de Tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC'S), teniendo en cuenta especialmente los principios de integridad, seguridad, disponibilidad y confiabilidad; un porcentaje del 30% a la calificaciones de la muestra de tres (3) contratos seleccionados de la vigencia 2013 y 2014, cuyo objetos se relacionan con el manejo y la adquisición de tecnologías de la información y 10% para el Control Fiscal Interno; dando como resultado un total de 38,4 puntos como se muestra a continuación:

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN FISCAL			
ENTIDAD AUDITADA: EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ALBANIA S.A. ESP "EMSERPA"			
VIGENCIA AUDITADA: 2013 Y 2014			
Componente	Calificación Parcial	Ponderación	Calificación Total
<u>1. Control de Gestión</u>	38,4	1	38,4
<u>2. Control de Resultados</u>	0,0	0	0,0
<u>3. Control Financiero</u>	0,0	0	0,0
Calificación total		1,00	38,4
Concepto de la Gestión Fiscal	DESFAVORABLE		
RANGO DE CALIFICACIÓN PARA EL CONCEPTO DE LA GESTIÓN FISCAL			
Rango	Concepto		
80 o más puntos	FAVORABLE		
Menos de 80 puntos	DESFAVORABLE		

Fuente: Matriz de auditoría
Elaboro: Comisión de Auditoría



Los fundamentos de este pronunciamiento se presentan a continuación:

1. Control de gestión

La Contraloría Departamental del Caquetá como resultado de la auditoría adelantada, precisa que el concepto del Control de Gestión, es Desfavorable, como consecuencia de la calificación de 38,4 puntos, resultantes de ponderar los factores que se relacionan a continuación:

TABLA 1 CONTROL DE GESTIÓN ENTIDAD AUDITADA: EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ALBANIA S.A. ESP "EMSERPA" VIGENCIA AUDITADA: 2013 Y 2014			
Factores	Calificación Parcial	Ponderación	Calificación Total
1. Gestión Contractual	63,3	0,30	19,0
2. Rendición y Revisión de la Cuenta	0,0	0,00	0,0
3. Legalidad	0,0	0,00	0,0
4. Gestión Ambiental	0,0	0,00	0,0
5. Tecnologías de la comunica. y la inform. (TICS)	26,8	0,60	16,1
6. Plan de Mejoramiento	0,0	0,00	0,0
7. Control Fiscal Interno	32,9	0,10	3,3
Calificación total		1,00	38,4
Concepto de Gestión a emitir	Desfavorable		
RANGOS DE CALIFICACIÓN PARA EL CONCEPTO DE GESTIÓN			
Rango	Concepto		
80 o más puntos	Favorable		
Menos de 80 puntos	Desfavorable		

Fuente: Matriz de auditoría

Elaboro: Comisión de Auditoría

1.1. Gestión contractual

Como resultado de la evaluación se obtuvo una calificación de 63,3 puntos ubicados en el rango **Desfavorable**, resultante de ponderar los factores de cumplimiento de especificaciones técnicas, objeto contractual, deducciones de ley, asignación de supervisión, liquidación de los contratos cuando fuere pactada, de igual forma se presentan falencias e ineficiencias en procesos de contratación, tales como publicación en la página del SECOP y reporte en el SIA.



TABLA 1-1 GESTIÓN CONTRACTUAL ENTIDAD AUDITADA: EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ALBANIA S.A. ESP "EMSERPA" VIGENCIA AUDITADA: 2013 Y 2014											
VARIABLES A EVALUAR	CALIFICACIONES EXPRESADAS POR LOS AUDITORES								Promedio	Ponderación	Puntaje Atribuido
	<u>Prestación Servicios</u>	Q	<u>Contratos Suministros</u>	Q	<u>Contratos Consultoría y Otros</u>	Q	<u>Contratos Obra Pública</u>	Q			
Cumplimiento de las especificaciones técnicas		0	67	3	0	0	0	0	66,67	0,50	33,3
Cumplimiento deducciones de ley		0	0	3	0	0	0	0	0,00	0,15	0,0
Cumplimiento del objeto contractual		0	67	3	0	0	0	0	66,67	0,15	10,0
Labores de Interventoría y seguimiento		0	100	3	0	0	0	0	100,00	0,15	15,0
Liquidación de los contratos		0	100	2	0	0	0	0	100,00	0,05	5,0
CUMPLIMIENTO EN GESTIÓN CONTRACTUAL										1,00	63,3

Fuente: Matriz de auditoría
Elaboro: Comisión de Auditoría

1.2. Tecnologías de la Comunicación y la Información

La Contraloría Departamental del Caquetá, como resultado de la auditoría adelantada, conceptúa que la gestión Tecnologías de la Comunicación y la Información es **Ineficiente**, como consecuencia de la calificación de 26,8 puntos, resultante de evaluar los principios de integridad, disponibilidad, seguridad y confiabilidad de la información, como se evidencia en la siguiente tabla:

<u>TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN</u>	
Nota: El resultado de la calificación de legalidad TICS se refleja en en la hoja Componente Legalidad Gestión	
ASPECTO SISTEMAS DE INFORMACIÓN	26,8
CRITERIOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Puntaje Atribuido Calculado
<u>Integridad de la Información.</u>	37,1
<u>Disponibilidad de la Información</u>	21,4
<u>Seguridad y Confidencialidad de la Información.</u>	21,9

Fuente: Matriz de auditoría
Elaboro: Comisión de Auditoría

1.3. Control Fiscal Interno

La Contraloría Departamental del Caquetá, como resultado de la auditoría adelantada, conceptúa que el control fiscal interno presenta falencias, especialmente por no tener actualizados y debidamente adoptados los manuales de



contratación, planes de contingencia, políticas de seguridad y manuales de usuario, por tanto se ubica en el rango con **Deficiencias** con una calificación de 32,9 puntos, mediante la evaluación de la existencia de controles con una ponderación del 30% y la efectividad de los mismos con un 70%, como se muestra en el siguiente cuadro:

TABLA 1-7 CONTROL FISCAL INTERNO			
VARIABLES A EVALUAR	Calificación Parcial	Ponderación	Puntaje Atribuido
Evaluación de controles (Primera Calificación del CFI)	41,0	0,30	12,3
Efectividad de los controles (Segunda Calificación del CFI)	29,5	0,70	20,6
TOTAL		1,00	32,9

Calificación	
Eficiente	2
Con deficiencias	1
Ineficiente	0



Fuente: Matriz de auditoría
Elaboro: Comisión de Auditoría

PLAN DE MEJORAMIENTO

La Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Albania S.A ESP "EMSERPA" deberá elaborar un plan de mejoramiento que contenga acciones y metas que permitan solucionar las deficiencias detectadas durante el proceso auditor y que se describen en el presente informe, las cuales deberán responder a cada una de las debilidades descubiertas en el equipo auditor y manifestadas en los observaciones administrativos, así como las actividades que no se hayan cumplido en su totalidad de auditorías anteriores, al igual que el cronograma de implementación y los responsables del desarrollo. El plan de mejoramiento ajustado deberá ser entregado dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al recibo del informe final, según la Resolución No. 120 del 18 de septiembre de 2008 de la Contraloría Departamental del Caquetá

Atentamente

Paola Andrea Velez
PAOLA ANDREA VELEZ OTALORA
Contralora Departamental del Caquetá (E)
Resolución No 030 de 17 septiembre de 2014



2. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

2.1. Gestión Contractual

Hallazgo No 1. Publicación SECOP. – Hallazgo Administrativo con presunto alcance disciplinario.

La Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Albania S.A. ESP “EMSERPA” será responsable de garantizar la publicación de todos los procedimientos y actos asociados a los procesos de contratación y que todos los documentos que estén en medio físico correspondan a los publicados en el sistema electrónico de contratación SECOP. Sin embargo, una vez verificada la información en el SECOP se pudo establecer que los responsables de la publicación no lo están realizando en su totalidad, debido a que los actos asociados a la contratación no han sido publicados como lo indica la circular externa No 01 de 21 junio del 2013 emanada de Colombia compra eficiente y artículo 209 de la constitución nacional de Colombia, tal como se pudo constatar en los contratos de suministro N° 200.04.004-001, 200.04.004-002 y 200.04.004-007 de 2014, en los cuales no se publicó los actos contractuales.

La anterior situación se presenta por deficiencias del sistema del control interno sobre la gestión contractual lo que afecta el principio de publicidad en los procesos de contratación, por tal motivo se configura hallazgo administrativo con presunto alcance disciplinario de conformidad con los artículos 34 y 35 de la Ley 734 de 2002.

Hallazgo No 2. Archivo documental y control de los expedientes contractuales. – Hallazgo Administrativo con presunto alcance disciplinario.

La administración debe velar por la excelencia y calidad en sus procedimientos y procesos internos de manera efectiva y buscando salvaguardar la información y documentación que corresponde a los procesos contractuales en sus diferentes etapas; sin embargo, se observó que el sujeto auditado tiene falencias en la gestión documental de los expedientes contractuales, por ejemplo:

- No existe documento que permitiera evidenciar disponibilidad de recursos para suscribir los contratos No. 200.04.004-001, 200.04.004-002 y 200.04.004-007.
- No existe el certificado de pago de seguridad social del contrato 200.04.004-002, tal como se estableció en el análisis de conveniencia y oportunidad en el numeral 2.2.2 obligaciones del contratista, el cual dispone “cotizar al sistema de seguridad social (salud, pensión y riesgos)”.

Por lo anterior, la Empresa no dio cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley 789 del 2002, debido falencias en el sistema de control interno en cuanto a la organización documental, conllevando dificultades en el momento de estructurar los archivos contractuales y la revisión de los mismos, por lo tanto se configura hallazgo administrativo con presunto alcance disciplinario, conforme a los artículos 34 y 35 de la Ley 734 de 2002.

Hallazgo No 3. Sistema Integrado de Auditoría (SIA) – Hallazgo Administrativo y sancionatorio.

El sujeto de control debe rendir informes de contratación a través del Sistema Integrado de Auditoría (SIA), implementado por este órgano de control, según la Resolución No 120 de 2008, modificada por la Resolución número 043 del 09 de marzo de 2012. Revisados los informes rendidos durante la vigencia 2013 y 2014, se pudo evidenciar que no fue rendido el primer bimestre del 2013 (201302), lo cual impidió al grupo auditor que previo a la



auditoria, este hubiera contado con la información necesaria para ejercer el respectivo control, lo cual genera bajos niveles de gestión administrativa y afecta las labores de vigilancia y control por parte de los organismos competentes.

Como consecuencia de lo anterior y contrariando el artículo 9 de la Resolución 120 de 2008, se dará traslado para iniciar proceso administrativo sancionatorio.

Lo anterior, debido a deficiencias del sistema de control interno, por lo cual se configura hallazgo administrativo y sancionatorio conforme lo dispone el artículo 9 de la Resolución 120 de 2008.

Hallazgo No 4. Certificado de antecedentes fiscales, disciplinarios y penales – Hallazgo administrativo con presunto alcance disciplinario.

En los contratos de suministro No. 200.04.004-002 y 200.04.004-007, se observa incumplimiento del parágrafo 1 de la Ley 190 de 1995, así como lo estableció en los estudios previos y de conveniencia, ya que no se exigieron los correspondientes certificados de antecedentes fiscales, disciplinarios y penales, así mismo, lo dispuesto en el artículo 60 de la Ley 610 de 2000 y artículo 94 del Decreto 019 de 2012, dado que no se evidenció que se hayan consultado por parte de la administración los antecedentes para los citados contratos.

Lo anterior por deficiencias del Sistema de Control Interno en el proceso de gestión contractual lo cual conduce a bajos niveles de gestión administrativa, por lo cual se formula hallazgo administrativo con presunto alcance disciplinario conforme a lo dispuesto en los artículos 34 y 35 de la Ley 734 de 2002.

2.2. Sistemas de información

Hallazgo No 5. Licenciamiento de software de los equipos de cómputo – Hallazgo administrativo con presunta incidencia disciplinaria.

Es obligación de las entidades adoptar un comportamiento respetuoso sobre los derechos de autor y la prohibición de utilizar o adquirir programas de computadoras que infrinjan tales derechos, conforme a lo dispuesto en la Ley 44 de 1993 sobre derechos de autor.

La Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Albania S.A. ESP “EMSERPA” cuenta con 2 computadores para la prestación de los servicios públicos, estos equipos están registrados con un número único en el área de almacén de “EMSERPA”. Mediante la revisión realizada durante el proceso auditor, se pudo evidenciar que no se cuenta con las licencias correspondientes a Microsoft Office, Panda Cloud Antivirus instalado en los equipo con serial No. 9SXG8Z1 ubicado en el área de Auxiliar Administrativo y en el equipo sin serial ubicado en el área de Tesorería. De igual forma, no se encontró la licencia correspondiente al sistema operativo WINDOWS XP instalado en el equipo de Tesorería, y la licencia correspondiente al sistema operativo WINDOWS 7 con serial No. 9SXG8Z1 ubicado en el área de Auxiliar administrativa.

El uso de software no licenciado contraviene lo dispuesto en la Ley 44 de 1993 y el Decreto 1360 de 1989, en consecuencia se expone a la entidad a problemas legales como allanamiento, incautación y sanciones, entre otros, lo cual obedece a deficiencias del Sistema de Control Interno. En tal sentido, se configurar hallazgo administrativo con presunta incidencia disciplinaria conforme a lo establecido en los artículos 34 y 35 de la Ley 734 de 2002.



Hallazgo No 6. Infraestructura Tecnológica – Hallazgo administrativo.

Es deber de toda entidad velar por el buen funcionamiento de sus instalaciones, del correcto desempeño de los equipos tecnológicos que lo componen y el aseguramiento de la prestación de sus servicios, es por esto que durante el proceso auditor se pudo establecer que la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Albania S.A. ESP “EMSERPA” no cuenta con una infraestructura tecnológica definida (hardware y redes de datos), toda vez que no existe un espacio adecuado para la administración y salvaguarda del servidor y los equipos que integran el sistema de información. Así mismo se evidencio que no existen diseños del diagrama de estructura de red.

Estas situaciones conllevan al incumplimiento de la directiva presidencial 02 del 2000 y el literal e del artículo 2 de la Ley 87 de 1993, en cuanto a la carencia de apoyo en los recursos tecnológicos que afecta no solo el desempeño de las funciones de cada uno de los empleados, sino también de manera directa la calidad del servicio prestado por la entidad, toda vez que afecta los sistemas de información de “EMSERPA”

Lo anterior obedece a deficiencias en la gestión administrativa y a la ausencia de políticas para los sistemas de información, configurándose por lo tanto hallazgo administrativo.

Hallazgo No 7. Políticas de Seguridad – Hallazgo administrativo

La seguridad de la información es el conjunto de medidas preventivas de la organización y de los sistemas tecnológicos que permiten resguardar y proteger la información buscando mantener la confidencialidad, la disponibilidad e integridad de la misma, estas medidas deben estar detalladas y documentadas formalmente, es a esto que se conoce como políticas de seguridad de la información, las cuales deben ser del conocimiento y practica de todos los miembros de la entidad.

Las políticas deben contener claramente las prácticas que serán adoptadas por la entidad, las cuales deben ser revisadas y actualizadas periódicamente.

Atendiendo a lo expuesto anteriormente, la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Albania S.A. ESP no cuenta con una política de seguridad en la que se detallen controles de acceso físico y medidas de seguridad implementadas para el aseguramiento de la información y de los activos tecnológicos de la empresa, contrariando lo dispuesto en los artículos 45 y 46 de la Ley 142 de 1994 y en la Resolución No. 151 de 2001 en el Artículo 1.3.6.4 de la de la Comisión Reguladora de Aguas, donde se establece que la empresa debe: *“Velar porque todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidas al cumplimiento de los objetivos, Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la organización y que puedan afectar el logro de sus objetivos.”*

Esto se debe a la falta de configuración de políticas de seguridad, planes estratégicos y de mejoramiento en tecnologías de la comunicación e información, lo que genera riesgos de perdida de información, por tal motivo se configura como hallazgo administrativo.

Hallazgo No 8. Capacitación del Personal – Hallazgo administrativo.

La formación y capacitación de los empleados de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Albania S.A. ESP “EMSERPA”, ocupa un sitio de preferencia dentro de los procesos de gestión del talento humano, por los



efectos positivos que esto tiene para el servidor y para la administración pública. Así mismo, el artículo 7 del Decreto Ley 1567 de 1998 establece que los planes institucionales de cada entidad deben incluir obligatoriamente, además de programas de inducción, programas de reinducción, los cuales deberán hacerse por lo menos cada dos (2) años o antes, en el momento en que se produzcan los cambios.

En el proceso auditor se evidencio que la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Albania S.A. ESP "EMSERPA", no lleva un proceso formal de inducción para los funcionarios en temas relacionados con el sistema de información GALASXO. Como efecto de lo anterior, se verifico que los empleados encargados de la administración de los sistemas, no han recibido capacitación adecuada sobre el manejo del sistema de información o en su defecto del manual de usuario, dado que el mismo requiere de una constante formación para una eficiente administración del sistema.

Situación que se presenta por falencias en la gestión de talento humano lo que conllevaría a emitir información con bajos niveles de confiabilidad; por lo tanto se configura observación administrativa.

Hallazgo No 9. Copias de Seguridad – Hallazgo administrativo.

La Empresa de Servicios Públicos de Albania S.A E.S.P "EMSERPA" no cuenta con políticas de las copias de seguridad (backups) definidas, toda vez que en la visita realizada, se pudo evidenciar que no existen procedimientos para la realización de copias de seguridad, debido a que las mismas se encuentran alojadas en el mismo equipo donde funciona el Sistema de información, tampoco posee un almacenamiento ni respaldo de la información en un lugar adecuado. Aunado a esto, dicho equipo no cuenta con un Antivirus actualizado, se encuentra infectado y por tal razón la información está expuesta a posibles daños.

Debido a lo expresado anteriormente, esta situación conlleva al incumplimiento del principio de seguridad de la administración de los datos, establecidos en la Ley 1266 de 2008 en el Artículo 4° en su literal f "*La información que conforma los registros individuales constitutivos de los bancos de datos a que se refiere la ley, así como la resultante de las consultas que de ella hagan sus usuarios, se deberá manejar con las medidas técnicas que sean necesarias para garantizar la seguridad de los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta o uso no autorizado*".

Lo anterior obedece a deficiencias en la gestión administrativa, lo que conlleva a generar riesgos en la pérdida de información de la Empresa. Por tal motivo se configura como hallazgo Administrativo.

Hallazgo No 10. Documentos del sistema de información GALAXSO – Hallazgo administrativo.

En la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Albania S.A. ESP "EMSERPA", para la facturación y recaudo de los servicios públicos, hace uso del sistema de información GALAXSO, el cual se adquirió por medio de contrato de suministró, cuya licencia es de uso exclusivo para el equipo de cómputo de esta entidad. En las pruebas realizadas a este sistema se pudo determinar lo siguiente:

- Como documentación técnica de soporte del sistema de información no se encontró manuales de usuario, manuales de procedimientos que permitiera comprender la integridad de la información del sistema.
- Debido a la falta de documentación de soporte del sistema de información GALAXSO, la persona encargada de dicho sistema (Tesorera) no cuenta con los medios suficientes para resolver los problemas que afecten a



la integridad del sistema.

- El sistema de información cuenta con los módulos de facturación, recaudo, presupuesto, almacén, contabilidad, nomina, PQR, administración, de los cuales solo están en uso y funcionamiento los de facturación y recaudo por falta de capacitaciones y manuales de usuario a la personal encargado de este sistema.

En conclusión es evidente que frente a cualquier fallo que afecte la integridad del sistema de información existe una total dependencia por el contratista proveedor del sistema, la cual no es oportuna y adecuada ya que esta se hace vía acceso remoto, conllevando a que el proceso de recaudo y facturación de los servicios públicos se vea afectado y no sea del todo confiable.

La anterior situación obedece a la ausencia de políticas de administración para los sistemas de información, configurándose por lo tanto hallazgo administrativo.

Hallazgo No 11. Confidencialidad y manejo de la información por parte de terceros – Hallazgo administrativo.

Las organizaciones que manejan información financiera y/o comercial deben establecer las medidas técnicas necesarias para garantizar la seguridad de la misma, evitando los riesgos de daños y/o alteración de los registros asociados. Según inspección realizada a la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Albania S.A. ESP “EMSERPA” durante el proceso auditor, se evidencio que la empresa está incumpliendo con lo establecido en la Ley 1266 del 2008 **“Por lo cual se dictan las disposiciones generales del HABEAS DATA y se regula el manejo de la información contenida en base de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones”**, en razón que el contratista proveedor del software tiene comunicación vía acceso remoto al sistema de información además de poseer copia de dicho sistema, unido a esto no se han firmado cláusulas de confidencialidad para el uso y manejo de esta información, el cual contiene información que solo interesa a la empresa de servicios, usuarios y organismos de control.

Lo anterior refleja falencias en la seguridad, confidencialidad e integridad de la información, dado que esta debe ser administrada por un funcionario de EMSERPA debidamente autorizado y no por personal ajeno a la administración como lo es el caso del proveedor del sistema de información. En virtud de lo anterior se configura hallazgo administrativo.

Hallazgo No 12. Integridad, disponibilidad, seguridad y confidencialidad de la información en GALASXO – Hallazgo administrativo.

La Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Albania S.A. ESP “EMSERPA” está en la obligación de garantizar la seguridad de la información y el acceso que se tiene a ella, ya que esta es fundamental para la toma de decisiones; es por eso que se debe proteger y garantizar los principios de disponibilidad, confiabilidad e integridad de la misma.

Después de efectuada la revisión al sistema de información GALASXO, se determinó que este no cumple con el principio de confiabilidad y seguridad de los datos, dado que no tiene implementado el uso de una cuenta de sesión para el ingreso, lo cual facilita el uso indebido por parte de tercero o personal no autorizado, además de esto se



evidenció que la contraseña de acceso al sistema de información no ha sido cambiada desde el año 2007, año en el que fue adquirido este software. Por lo tanto, esto lo hace vulnerable y no garantiza la confiabilidad, integridad y seguridad de la información que maneja dicho sistema, teniendo en cuenta que este es de carácter gubernamental y con mayor relevancia el que maneja el sistema de facturación y recaudo de los servicios públicos, que constituyen la principal fuente de ingresos que tiene “EMSERPA”.

Esta situación conlleva al incumplimiento de la Ley 1266 de 2008, **“Por lo cual se dictan las disposiciones generales del HABEAS DATA y se regula el manejo de la información contenida en base de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones”** la cual en su artículo 4, literal f) indica: *“principio de seguridad, la información que conforman los registros individuales constitutivos de los bancos de datos a sé que refiere la Ley, así como la resultante de las consultas que de ella hagan sus usuarios, se deberá manejar con las medidas técnicas que sean necesarias para garantizar la seguridad de los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta o uso no autorizado”*

En virtud de lo anterior se reflejan deficiencias en el sistema de control interno en relación con la disponibilidad, confiabilidad e integridad de los sistemas, ocasionando brechas de seguridad que ponen en peligro la información, por lo cual se configura hallazgo administrativo.

2.3. Control fiscal interno.

Hallazgo No 13. Planes de contingencia, normas y procedimientos – Hallazgo administrativo.

Las políticas de operación son elementos que componen las actividades de control interno y buscan dar guías sobre el que hacer de la entidad, de aplicabilidad general o particular de acuerdo a la naturaleza y características de cada uno de los procesos que desarrolla la entidad y los productos o servicios que genera. En este sentido la entidad no implementa estrategias de desarrollo transparente, eficiente y eficaz para el fortalecimiento del sistema de control interno, en cumplimiento con el artículo 1 párrafo único de la ley 87 de 1993.

En el mismo sentido no suministra orientaciones generales que guíen la operación y ejecución de las tareas en la entidad, lo cual contribuye la base fundamental para definir los controles e indicadores en la evaluación del sistema de control interno y en el cumplimiento de la gestión de la entidad teniendo en cuenta lo siguiente:

- La entidad no posee un PLAN ESTRATÉGICO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN que oriente la revisión y seguimiento de los sistemas de información a disposición de EMSERPA, la tipificación de la situación estratégica deseada, proyectos de actualización y modernización tecnológica y la revisión al estado de la infraestructura tecnológica y de los procesos necesarios para alcanzar un estado favorable de los sistema de información.
- La entidad no cuenta con un MAPA DE RIESGOS, PLAN DE CONTINGENCIA DE SISTEMAS DE INFORMACION Y PLANES Y PROCEDIMIENTOS PARA EL MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE Y HARDWARE que permita, ante la ausencia, falla o interrupción de los sistemas responder a los riesgos que implica la operatividad de sistema de información de facturación y recaudo.
- La entidad no contaba con el MANUAL DE CONTRATACION debidamente adoptado en las fechas en la que realizo el proceso auditor, incumpliendo lo dispuesto en inciso l) del artículo 4 de la Ley 87 de 1993,



dificultando la gestión contractual de la Empresa.

- En la entidad no reposan los expedientes de auditorías internas realizadas durante las vigencias 2013 y 2014.

Lo anterior, obedece a deficiencias del sistema de control interno, lo que genera bajos niveles en la gestión administrativa. Por lo tanto se configura como hallazgo administrativo.

3. CUADRO TIPIFICACIÓN DE HALLAZGOS

Tipo de observación	Cantidad	Valor en (pesos)
1. Administrativos	13	
2. Disciplinarios	4	
3. Fiscales	0	
• Sancionatorio	1	
Total	18	