



**CONTRALORÍA**  
*Departamental del Caquetá*

**INFORME FINAL**

**MODALIDAD ESPECIAL**

**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE SOLITA EMSERSOL S.A E.S.P**

**VIGENCIA 2014 Y 2015**



**CONTRALORÍA**  
*Departamental del Caquetá*

**CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL CAQUETÁ**

**Contralor Departamental**

**GUSTAVO ESPINOSA FERLA**

**Equipo Directivo**

**GLORIA VILLALBA GONZALEZ**  
**Directora Técnica de Control Fiscal**

**Equipo Auditor**  
**Coordinador de Auditoría**

**DANNY LOPEZ SEGURA**

**Integrantes del Equipo Auditor**

**YEIMY TATIANA GUTIERREZ FIGUEROA**  
**DIEGO ANDRES MALAVER CLAROS**



## TABLA DE CONTENIDO

		Página
1.	CARTA DE CONCLUSIONES	4
2.	RESULTADOS DE AUDITORÍA	10
3.	CUADRO DE TIPIFICACIÓN DE HALLAZGOS	15



Florencia, Caquetá, 30 de Noviembre de 2015

Doctora

**MARICEL VALENCIA ENDO**

Gerente

Empresa de Servicios Públicos De Solita EMSERSOL S.A E.S.P

Municipio Solita - Caquetá

**Asunto:** Informe final Auditoria Gubernamental con Enfoque Integral Modalidad Especial a los Sistemas de Información 2014-2015

La Contraloría Departamental del Caquetá, con fundamento en las facultades otorgadas por los Artículos 267 y 272 de la Constitución Política, practicó Auditoría Gubernamental con Enfoque Integral Modalidad Especial a la Empresa de Servicios Públicos De Solita EMSERSOL S.A E.S.P, a través de la evaluación de los principios de Integridad, disponibilidad y confiabilidad de la información de los usuarios, contenida en el sistema de información y los resultados de su gestión en desarrollo tecnológico, conforme a las normas legales y de procedimientos aplicables, así como el uso oportuno y confiable de los mismos para la toma de decisiones.

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 citada empresa, por otra parte, es responsabilidad del órgano de control producir un informe de auditoría especial que contenga el pronunciamiento sobre el 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 del sistema de información de recaudo y facturación.

El informe contiene la evaluación de los aspectos o componentes de Control de Gestión tales como: Tecnologías de la Comunicación y la Información y el Control Fiscal Interno, respecto al acatamiento a las disposiciones legales, procedimientos y controles administrativos sobre el acceso, procesamiento, confidencialidad, disponibilidad, veracidad de los datos registrados y la salida de información, orientados a mantener la integridad de los datos que se almacenan en el sistema de información, así como la capacitación idónea para el manejo del respectivo sistema. 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 auditoría generalmente aceptadas, con políticas y procedimientos de auditoría 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 del Sistema de Información y el Control Fiscal Interno, en el presente informe.

La auditoría incluyó examen sobre la base de pruebas selectivas, 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 2014-2015, en correspondencia solicitada y remitida por la empresa de Servicios Públicos 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 AUDITORÍA

En la auditoría Gubernamental con Enfoque Integral Modalidad Especial al sistema de información se examinó de manera selectiva la gestión de la Empresa de Servicios Públicos de Solita EMSERSOL S.A E.S.P, respecto de la vigencia 2014 y hasta Junio del año 2015, con el siguiente alcance:

### Sistema de Información

Evaluación integral a la seguridad, disponibilidad e integridad del sistema que administra la información de los usuarios y recaudo en la entidad, así como la eficiencia, eficacia y confiabilidad de los reportes generados desde dicho sistema como base fundamental en la toma de decisiones sobre las políticas fiscales, conforme a las leyes aplicables. Se seleccionó el siguiente sistema de información:

**RECAUDO DE SERVICIOS PUBLICOS Y FACTURACIÓN:** La gestión de recaudo de servicios públicos se hace por medio de un corresponsal no bancario de Davivienda prestadora de servicio de recaudo, está entrega a la empresa de servicios públicos los comprobantes de pago de los usuarios y estos a continuación son registrados en el sistema de información GALAXSO.

La gestión de facturación es realizada por el sistema de información donde se registran las lecturas de los contadores de los usuarios que se encuentran clasificados según el estrato al que corresponden y se aplican los subsidios según sea el caso.

### Control Fiscal Interno

Se evaluó la existencia y efectividad de los controles implementados por la Empresa de Servicios Públicos en desarrollo de los procesos de la gestión en sistemas de información.

## CONCEPTO SOBRE EL ANÁLISIS EFECTUADO

La Contraloría Departamental del Caquetá, como resultado de la auditoría adelantada, conceptúa que la gestión desarrollada por la Empresa de Servicios Públicos De Solita EMSERSOL S.A E.S.P, durante la vigencia auditada no cumple con los principios de confiabilidad, disponibilidad e integridad, lo que con lleva a que el concepto de la Gestión Fiscal, se califique como Desfavorable por las falencias detectadas en la confiabilidad, integridad y seguridad de los sistemas de información.

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.



## 1. Control de Gestión Fiscal

Para la calificación de la auditoría Especial, se utilizó la **Matriz de Evaluación para la Gestión Fiscal**, siguiendo la metodología para el proceso auditor adoptada por la Contraloría Departamental del Caquetá.

Para la evaluación de la Gestión Fiscal, se le proporcionó una ponderación así: **80%** para calificar el manejo de tecnologías de información y las comunicaciones (TIC'S), teniendo en cuenta especialmente los criterios de integridad, seguridad, disponibilidad y confiabilidad; y un **20%** para el Control Fiscal Interno, dando como resultado un total de **28,4** puntos como se muestra a continuación:

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN FISCAL			
EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE SOLITA EMSERSOL S.A E.S.P			
2014 HASTA JUNIO 2015			
Componente	Calificación Parcial	Ponderación	Calificación Total
<u>1. Control de Gestión</u>	28.4	1	28.4
<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	<b>28.4</b>
Fenecimiento	NO FENECE		
Concepto de la Gestión Fiscal	DESFAVORABLE		

RANGOS DE CALIFICACIÓN PARA EL FENECIMIENTO	
Rango	Concepto
80 o más puntos	FENECE
Menos de 80 puntos	NO FENECE

**Fuente:** Matriz de calificación.

**Elaboró:** Comisión de auditoría.

Los fundamentos de este pronunciamiento se presentan a continuación:

La Contraloría Departamental del Caquetá como resultado de la auditoría adelantada, determina que el concepto del Control de Gestión, es Desfavorable, como consecuencia de la calificación de **28,4** puntos, resultante de ponderar los factores que se relacionan a continuación:



EVALUACIÓN FACTORES

TABLA 1 CONTROL DE GESTIÓN EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE SOLITA EMSERSOL S.A E.S.P 2014 HASTA JUNIO 2015			
Factores	Calificación Parcial	Ponderación	Calificación Total
1. Gestión Contractual	0.0	0.00	0.0
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 comunic. y la inorm. (TICS)	27.2	0.80	21.7
6. Plan de Mejoramiento	0.0	0.00	0.0
7. Control Fiscal Interno	33.3	0.20	6.7
Calificación total		1.00	28.4
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 calificación

Elaboró: Comisión de auditoría

### 1.1. Sistemas de Información

La Contraloría Departamental del Caquetá, como resultado de la auditoría adelantada, conceptúa que la gestión en Tecnologías de la Comunicación e Información es ineficiente, como consecuencia de la calificación de **27,2** puntos, resultante de evaluar los principios de integridad, disponibilidad, confiabilidad, como se evidencia en la siguiente tabla:

TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	
<b>Nota:</b> El resultado de la calificación de legalidad TICS se refleja en en la hoja Componente Legalidad Gest	
ASPECTO SISTEMAS DE INFORMACIÓN	<b>27.2</b>
CRITERIOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Puntaje Atribuido Calculado
Integridad de la Información.	27.9
Disponibilidad de la Información	26.2
Seguridad y Confidencialidad de la Información.	27.4

Fuente: Matriz de calificación

Elaboró: Comisión de auditoría

### 1.2. Control Fiscal interno



La Contraloría Departamental del Caquetá, como resultado de la auditoría adelantada, conceptúa que el control fiscal interno presenta falencias, especialmente por falta de documentación en manuales de procesos de funciones y sus respectivas actualizaciones.

Se observó que la empresa se ubica en el rango de ineficiente con una calificación de **33,3** puntos, mediante la evaluación de la existencia de controles con una ponderación del 30% y la efectividad de los mismos con 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)	33.3	0.30	10.0
Efectividad de los controles (Segunda Calificación del CFI)	33.3	0.70	23.3
<b>TOTAL</b>		<b>1.00</b>	<b>33.3</b>

*Fuente: Matriz de calificación*

*Elaboró: Comisión de auditoría*

#### PLAN DE MEJORAMIENTO:

La empresa de servicios públicos EMSERSOL S.A E.S.P del Municipio de Solita deberá elaborar un Plan de Mejoramiento que contenga las acciones y metas que permitan solucionar las deficiencias comunicadas durante el proceso auditor y que se describen en el presente informe, las cuales deberán responder a cada una de las debilidades descubiertas por el equipo auditor y manifestadas en los hallazgos administrativos, así como las actividades que no se han dado cumplimiento en su totalidad, 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

  
**GUSTAVO ESPINOSA FERLA**  
Contralor Departamental del Caquetá





## 2. RESULTADOS DE LA AUDITORIA

### 1. Hallazgo Administrativo. Plan de Capacitación al Personal

La formación y capacitación de los empleados del estado ocupa un sitio de preferencia dentro de los procesos de gestión del talento humano, por las consecuencias positivas que las mismas tienen para el servidor y para la administración pública. Así mismo, el artículo 45 y 46 de la ley 142 de 1994 contempla un control interno en las empresas para el desarrollo de actividades de planeación y ejecución con el fin de que los objetivos se cumplan, para lo cual es necesario que el personal se encuentre capacitado y a su vez disponer de programas de inducción o reinducción en caso de presentarse cambios.

Se evidencio en el proceso auditor que la Empresa de Servicios Públicos no lleva un proceso formal de capacitación para los funcionarios en temas relacionados con los sistemas de información. Debido a que el empleado encargado en el sistema de información solo ha contado con la capacitación de inducción brindada por el encargado anterior y las dudas que surgieron fueron solucionadas por medio de llamadas telefónicas al ingeniero desarrollador.

Situación que se presenta por falencias en la formación del talento humano, lo que conllevaría a emitir información con bajos niveles de confiabilidad. Por lo tanto se establece como hallazgo administrativo.

### 2. Hallazgo administrativo. Integridad, Disponibilidad, Seguridad y Confidencialidad de la información en GALAXSO.

Una base de datos es un almacén que nos permite guardar grandes cantidades de información organizada para que luego la podamos encontrar y utilizar fácilmente. Además debe contar con un mínimo de seguridad, respaldo y recuperación, integridad de los datos consultas complejas y optimizadas, redundancia mínima de datos, acceso concurrente para múltiples usuarios.

La Empresa de Servicios Públicos de Solita EMSERSOL.SA.E.SP, 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 a la base de datos utilizada en la Empresa de Servicios Públicos, se determinó que esta no cumple con el principio de seguridad de los datos, dado que para la vigencia auditada, se realizan los procesos de recaudo y facturación en el sistema de información GALAXSO, el cual solo dispone de una cuenta de usuario para los encargados de la administración del sistema de información, cuyos datos de acceso no han sido actualizados desde el momento de su implementación, teniendo en cuenta que constituyen la principal fuente de ingresos que tiene la Empresa de Servicios Públicos de Solita EMSERSOL.SA.E.SP.

También se evidencio durante la ejecución de la auditoria que el sistema de información GALAXSO cumple un periodo de vida de alrededor de 14 años en la entidad, que a pesar de cumplir con el manejo de información de la empresa, este se encuentra basado en una tecnología que requiere del sistema



operativo Windows XP el cual ya no tiene soporte alguno de la empresa desarrolladora y por lo tanto se encuentra obsoleto.

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 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*”

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 de información, ocasionando brechas de seguridad que ponen en peligro la información, por lo cual se configura hallazgo administrativo.

### **3. Hallazgo administrativo. Infraestructura Tecnológica**

La infraestructura tecnológica es la base primordial de cualquier empresa y permite la optimización de sus recursos, el aumento de su valor y una respuesta más rápida a los requerimientos de los usuarios, determinando la vida y la eficiencia de un sistema de información.

Elegir la infraestructura tecnológica que apoye los sistemas de información es necesario para que el desarrollo de la empresa no se vea limitado y permita potenciar el crecimiento. Basado en esto se evidenció durante el proceso auditor que la Empresa de Servicios Públicos presenta las siguientes falencias:

#### **3.1. Red de datos y cableado estructurado.**

El sistema de cableado estructurado proporciona una plataforma universal sobre la cual se construye la estrategia de un sistema de información general. El cableado estructurado se plantea para establecer y seguir normas y estándares que faciliten la administración, detección y resolución de problemas de comunicaciones, el lograr contar con una infraestructura uniforme de cableado puede reducir costos de instalación y mantenimiento.

El ente auditado cuenta con una infraestructura tecnológica (hardware, software, redes de datos) definida para la ejecución de labores que en cada una de las dependencias que se desarrollan, Sin embargo esta no cuenta con un diseño de red establecido y tampoco cumple con los estándares de cableado estructurado tal como se evidenció en la inspección ocular. Lo anterior se concibe como incumplimiento a lo establecido en las normas para cableado estructurado tales como: TIA/EIA-568-B.1 “Requerimientos mínimos para el cableado estructurado de telecomunicaciones dentro o entre edificios comerciales, gubernamentales y educativos”



### 3.2. Espacios inadecuados para el servidor.

No existe un espacio adecuado para el servidor (equipo que contiene el software GALAXSO), por que este se encuentra en la dependencia PQR de la empresa. No se observó en la inspección ocular evidencia de señalización que impida o prohíba el acceso a personas no autorizadas a las instalaciones donde se encuentra este equipo.

Por lo anterior se evidencia el incumplimiento de la norma establecida TIA/EIA 569 A "provee los requerimientos para los espacios tales como Cuartos de equipos, Closet de Telecomunicaciones etc".

La carencia de recursos tecnológicos afecta a los sistemas de información y como consecuencia el desempeño de las funciones de cada uno de los empleados, y también de manera directa la calidad del servicio prestado por la entidad.

La 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.

### 4. Hallazgo administrativo. Políticas de Seguridad

La Seguridad de la Información tiene como fin la protección de la información y de los sistemas de información del acceso, uso, divulgación, interrupción o destrucción no autorizada.

Las organizaciones deben adoptar medidas detalladas en documentos conocidos como políticas, que deben contener claramente las prácticas que serán adoptadas por la entidad, las cuales deben ser revisadas y actualizadas periódicamente.

Atendiendo lo expuesto anteriormente, se determinó que no existe una política de seguridad, contrariando lo dispuesto en los artículos 45 y 46 de la Ley 142 de 1994 y la Resolución CRA No.151 de 2001 Art 1.3.6.4 inciso c: "*Velar por que la persona prestadora disponga de procesos de planeación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional, de acuerdo con su naturaleza y características*".

Se observa que no existe ninguna política para restringir el acceso a áreas no autorizadas de la organización (archivos) en consecuencia cualquier miembro del personal puede ingresar a estos lugares.

Esto se debe a la falta de adopción de políticas de seguridad, planes estratégicos y de mejoramiento en Tecnologías de la comunicación e Información, por tal motivo se configura como hallazgo Administrativo.

### 5. Hallazgo administrativo. Manual de funciones y manual procedimientos

Es deber de toda entidad velar por que sus procesos y procedimientos sean los adecuados para el funcionamiento y prestación de servicios de la mejor manera, siendo una guía para los nuevos empleados o para procesos que no son muy comunes dentro de su labor empresarial.



Durante el proceso auditor se pudo establecer que la Empresa de Servicios Públicos de Solita EMSERSOL S.A E.S.P, no dio cumplimiento a lo contemplado en el artículo 122 de la Constitución Política y a los lineamientos dispuestos en la Ley 872 de 2003, toda vez que no tiene adoptado el manual de funciones y el manual de procedimientos, además no han sido actualizados desde la fecha de su creación. Ocasionando así futuros inconvenientes en la prestación de los servicios y el adecuado funcionamiento para el logro de sus objetivos.

Lo anterior obedece a deficiencias en la gestión administrativa, lo que conlleva a que se establezca como un hallazgo Administrativo.

## 6. Hallazgo administrativo. Políticas y Procedimientos

Las políticas de operación son elementos que componen las actividades de control y buscan dar guías sobre el quehacer de la entidad, la aplicabilidad general o particular de acuerdo a su naturaleza y características de cada uno de los procesos que desarrolla la entidad y los productos o servicios que genera. En este sentido toda entidad pública 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*”, como lo establece el Artículo 1.3.6.4 de la Resolución de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico No 151 de 2001 y lo dispuesto en los artículos 45 y 46 de la Ley 142 de 1994.

En ese orden de ideas, brindar pautas generales que orienten las actividades de la entidad, con el objetivo de implementar estrategias institucionales con base a lo establecido por la ley, que son la base fundamental para evaluar el sistema de control interno y los resultados de la gestión de la entidad. Sin embargo, el auditado no ha diseñado, implementado y adoptado las políticas y procedimientos tendientes al control y seguimiento de los recursos tecnológicos de la administración, debido a que en el proceso auditor se pudo determinar lo siguiente:

### 6.1. Plan Estratégico de Sistemas de Información.

La Empresa de Servicios Públicos no cuenta con un PLAN ESTRATÉGICO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN que oriente la revisión y seguimiento al estado de los sistemas de información a disposición de la entidad, la identificación de la situación estratégica deseada, la planificación de los proyectos de actualización y modernización tecnológica y la revisión al estado de la infraestructura técnica, de aplicaciones y de los procesos necesarios para alcanzar un estado favorable de los sistemas de información y conservar con las debidas seguridades los registros almacenados en dichos sistemas.

### 6.2. Plan de Contingencia.

La Empresa de Servicios Públicos no cuenta con un PLAN DE CONTINGENCIA ante la ausencia, falla o interrupción de los sistemas de información que responda a los riesgos que implica la inoperancia de los mismos e incluya cada una de las actividades para el restablecimiento o mantenimiento de los procesos de gestión.



### 6.3 Plan de Gestión y Resultados.

La Empresa no cuenta con plan de gestión y resultados, contrariando lo dispuesto en la Ley 689 de 2001 por la cual se modifica parcialmente la Ley 142 de 1994 en el artículo 7 que establece: *“Las Empresas de Servicios Públicos deberán tener un plan de gestión y resultados de corto, mediano y largo plazo que sirva de base para el control que se ejerce sobre ellas. Este plan deberá evaluarse y actualizarse anualmente teniendo como base esencial lo definido por las comisiones de regulación”*.

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

### 7. Hallazgo administrativo con presunto alcance disciplinario. Licenciamiento de software de los equipos de cómputo

La Empresa de Servicios Públicos de Solita EMSERSOL S.A E.SP cuenta con 3 computadores para la prestación de los servicios públicos. Durante el proceso auditor se pudo evidenciar, que dichos equipos no cuentan con las licencia de uso para los sistemas operativos Windows y el paquete ofimático Office 2007 que en ellos se encuentran instalados, por lo que se da una violación a los derechos de autor de la empresa multinacional estadounidense Microsoft Corporation.

El uso de software no licenciado incumple 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 configura hallazgo Administrativo con presunta incidencia disciplinaria, conforme a lo establecido en los artículos 34 y 35 de la Ley 734 de 2002.

### 8. Hallazgo administrativo. Documentación del Sistema de Información GALAXSO

En la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Solita “EMSERSOL S.A E.SP”, 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 (Auxiliar administrativo) 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 telefónica, 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.

### **9. Hallazgo administrativo con presunto alcance disciplinario y sancionatorio. Pólizas**

Las empresas de servicios públicos deben asegurar el manejo de los bienes con el fin de proteger los recursos del ente territorial, buscando su adecuada administración ante posibles riesgos que lo afecten.

El artículo 107 de la Ley 42 de 1993, establece que: “Los órganos de control fiscal verificarán que los bienes del Estado estén debidamente amparados por una póliza de seguros o un fondo especial creado para tal fin, pudiendo establecer responsabilidad fiscal a los tomadores cuando las circunstancias lo ameriten”. Igualmente la Contraloría Departamental del Caquetá, de acuerdo al artículo 101 de la misma Ley, puede adelantar un proceso administrativo sancionatorio fiscal e imponer multas, a los servidores públicos que teniendo bajo su responsabilidad asegurar fondos, valores o bienes no lo hicieren oportunamente o en la cuantía requerida, así:

“Artículo 101º.- Los contralores impondrán multas a los servidores públicos y particulares que manejen fondos o bienes del Estado, hasta por el valor de cinco (5) salarios devengados por el sancionado a quienes no comparezcan a las citaciones que en forma escrita las hagan las contralorías; no rindan las cuentas e informes exigidos o no lo hagan en la forma y oportunidad establecidos por ellas; incurran reiteradamente en errores u omitan la presentación de cuentas e informes; se les determinen glosas de forma en la revisión de sus cuentas; de cualquier manera entorpezcan o impidan el cabal cumplimiento de las funciones asignadas a las contralorías o no les suministren oportunamente las informaciones solicitadas; teniendo bajo su responsabilidad asegurar fondos, valores o bienes no lo hicieren oportunamente o en la cuantía requerida; no adelanten las acciones tendientes a subsanar las deficiencias señaladas por las contralorías; no cumplan con las obligaciones fiscales y cuando a criterio de los contralores exista mérito suficiente para ello. Texto subrayado declarado EXEQUIBLE por la Corte Constitucional mediante Sentencia C-054 de 1997, bajo el entendido de que en dicha expresión no se consagra una causal autónoma para aplicar sanciones, sino una regla que deben seguir dichos contralores para imponerlas”. De igual forma lo establece la Resolución 456 del 06 de septiembre de 2013, por medio del cual se establece el manual del proceso administrativo sancionatorio de la Contraloría Departamental del Caquetá.

Durante el proceso auditor se solicitó la póliza global y se encontró que la empresa no la adquirió, quedaron sin amparo los bienes y recursos, por un lapso de 1 año y 6 meses, esto es desde el 01/01/2014 al 30/06/2015, exponiendo los bienes, recursos a riesgo ante cualquier eventualidad.

Lo anterior obedece a deficiencias del sistema de control interno, lo que conlleva a poner en riesgo los recursos y bienes de la empresa. Se establece hallazgo administrativo, con posible alcance disciplinario y sancionatorio de conformidad con lo previsto en los artículos 34 y 35 de la Ley 734 de



2002, modificada parcialmente por la Ley 1474 de 2011 y el artículo 101 de la Ley 42 de 1993 respectivamente.

#### 4. CUADRO DE TIPIFICACIÓN DE HALLAZGOS

TIPO DE HALLAZGO	CANTIDAD
1. ADMINISTRATIVO	9
2. DISCIPLINARIO	2
3. FISCAL	0
4. SANCIONATORIO	1
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>