

## **INFORME: Gestión de Reclamos Técnicos y Rastreo Cloacal.**

**Emisión: Mayo 2020**

- **Objetivo de la Auditoría**

En Cumplimiento del punto 11-4 de nuestro Plan de Auditoría para el año 2020, aprobado preliminarmente por la Gerencia de Control del Sector Productivo de la SIGEN, aprobado por el Directorio de la Empresa, y ratificado por la Presidenta del Directorio con fecha 24 de Enero de 2020, se efectuó la auditoría "Gestión de Reclamos Técnicos y Rastreo Cloacal", con el objeto de verificar el cumplimiento de los procedimientos vigentes y el sistema de control interno, evaluando los riesgos claves, las actividades de control existentes y su efectividad para mitigarlos, identificando oportunidades de mejora.

- **Alcance y Tareas Realizadas**

La tarea fue realizada de acuerdo con las Normas de Auditoría Interna Gubernamental, según Resolución 152/02 de la SIGEN, aplicándose los procedimientos de auditoría allí enumerados.

La misma comprendió la revisión del sistema de control interno y análisis de la gestión del subproceso "Gestión de Reclamos Técnicos", para el período muestral comprendido entre el 1 de Septiembre de 2019 y el 30 de Noviembre de 2019.

Cabe destacar que esta auditoría comprende las tareas realizadas por Fuerza Propia para la atención de Reclamos Técnicos, y se complementa con el Informe de Auditoría 11-3 planificado en nuestro Plan Anual 2020, el cual comprende los trabajos ejecutados por Contratistas.

Por otra parte esta auditoría también comprendió la revisión y análisis del subproceso "Rastreo Cloacal", en el período correspondiente al segundo semestre del 2019, como así también el relevamiento de las tareas y controles relacionados a este subproceso.

Del resultado del trabajo de auditoría han surgido observaciones las cuales son seguidas trimestralmente a los efectos de monitorear la implementación de los planes de acción correspondientes. En tal sentido, se emiten informes trimestrales de seguimiento de observaciones.