

INFORME: Gestión de Reclamos Técnicos y Rastreo Cloacal.

Emisión: Mayo 2023

- **Objetivo de la Auditoría**

En Cumplimiento del punto 10-3 de nuestro Plan de Auditoría para el año 2023, aprobado por la SIGEN, 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 y el 30 de Noviembre de 2022, como así también el relevamiento de las tareas y controles relacionados al subproceso auditado. También se incluyó la revisión del Proceso "Administración de Inventarios", subproceso "Operaciones de Paños".

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 10-4 planificado en nuestro Plan Anual 2023, 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 2022, 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.