



COVID-19: Auditoría externa a compañías de servicios públicos



Carlos Ariza

Gerente Senior,
Especialista en AEGR
cariza@kpmg.com
KPMG en Colombia

Junio del 2020

home.kpmg/co

COVID-19 Auditoría externa a compañías de servicios públicos en tiempos de crisis

Con la llegada del virus COVID-19 a Colombia, las empresas de servicios públicos domiciliarios están incluidas en aquellas compañías sobre las cuales el gobierno definió dentro de sus disposiciones de emergencia, medidas en materia de servicios públicos a través de los decretos 441, 464 y 465 de 2020, con el fin de garantizar la correcta operación y prestación de los mismos durante el estado de emergencia económica, social y ecológica declarada mediante el decreto 417 del pasado 17 de marzo.

Los servicios públicos son la base del funcionamiento social y hoy más que nunca, su correcta prestación es primordial para enfrentar la crisis mundial a raíz de la pandemia del Coronavirus. En estos momentos de emergencia sanitaria se hace necesario que los prestadores de este sector entiendan la gran responsabilidad que tienen como actores esenciales para combatir y minimizar la propagación. Desde su condición como un servicio público esencial, por ende, su operación desde la parte técnica y administrativa deberá tener la continuidad respectiva y garantizar la prestación del servicio.

Es importante recordar que en Colombia la Ley 142 de 1994 de servicios públicos incorporó como un servicio de primera necesidad la prestación de aquellos bienes esenciales como la energía eléctrica, el servicio de gas domiciliario y acueducto, aseo y alcantarillado.

Las Auditorías Externas de Gestión y Resultados (AEGR) en Colombia están direccionadas para las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios y reguladas por la Superintendencia de Servicios Públicos SSPD, mediante la resolución 12295 del año 2006 que define su alcance y contenido. En ellas, el auditor externo efectúa una revisión y análisis de los indicadores técnicos y financieros de las compañías prestadoras con el propósito de evaluar su gestión interna garantizando el cumplimiento de su objeto social, sus objetivos generales y su eficiencia como organización, con el fin de emitir un informe de aseguramiento sobre la situación integral del prestador.

¿Cómo se afectarán las compañías de Servicios Públicos con las medidas adoptadas por el Gobierno Nacional en atención del COVID-19?



Reconexión inmediata de los servicios

Entre las medidas dirigidas a las empresas de servicios públicos y entidades territoriales están las de garantizar, sin ningún costo, la reinstalación y/o reconexión de manera inmediata del servicio público de acueducto, salvo que se trate de suspensiones por fraude a la conexión o al servicio, en esta disposición se incluyeron la reconexión a aquellos usuarios que se encontraban en mora con el pago del servicio.

Las AEGR para el año 2020, deben incorporar en sus procedimientos de auditorías pruebas para validar el cumplimiento de estas nuevas disposiciones, identificando y analizando todos los requerimientos de los usuarios por medio del análisis de los PQR.



Garantizar el suministro del servicio

Según los decretos de emergencia se estableció el suministro en aquellos sitios donde no llegue el servicio, en el caso del acueducto se dispondrá a través de carro tanques u otros medios idóneos; así mismo evaluar la suficiencia del recurso para evitar el desabastecimiento e identificar fuentes hídricas alternativas para el abastecimiento.

Los auditores externos cuentan dentro de sus procedimientos de auditoría indicadores que permiten monitorear el cumplimiento en lo relacionado con el abastecimiento y medir su suficiencia para la continuidad del servicio, por de la aplicación de auditorías con un alto componente de Data y Analítica.



Financiación de la cartera de servicios

Las empresas de servicios públicos defirieron en marzo de este año el pago de los servicios a treinta y seis meses para los estratos 1 y 2, a su vez, para los estratos tres y cuatro se estableció la posibilidad de solicitar créditos directos con las mismas entidades prestadoras para buscar alternativas de pago, todas estas medidas no generarían penalidad, ni reporte a centrales de riesgos y no se incluirán ninguna tasa de interés.

Al respecto, se advierte que las compañías prestadoras tendrán un aumento significativo de su cartera, menores ingresos que podrían afectar su flujo de caja, impactando los indicadores financieros al cierre del periodo 2020. Desde la AEGR se evalúan las proyecciones y su viabilidad financieras con el fin de garantizar los recursos necesarios para la continuidad del servicio.



Cumplimiento regulatorio SSPD

Mediante la Circular Externa 2020100000084 del 16 de marzo de la SSPD, se recomendó a los prestadores realizar inventarios y adquisiciones para evitar desabastecimiento de insumos necesarios para el suministro y tratamiento del agua; cancelar todos los eventos presenciales internos y externos; adoptar el trabajo en casa para las personas que presenten patologías o que representen factores de riesgos; promover la desinfección de los espacios de trabajo; suministrar los elementos de protección personal a los funcionarios, entre otras.

Así mismo, se estableció a las empresas prestadoras que deben atender las recomendaciones emitidas por la Presidencia de la República y las autoridades locales, dirigidas a evitar el contagio de sus colaboradores, sin afectar la prestación, en condiciones de continuidad y calidad, de los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía y gas.

Algunas de las medidas importantes establecidas en la circular son:

- Adoptar protocolos especiales de relacionamiento en los puntos de atención.
- Reforzar acciones informativas en las distintas plataformas de comunicación virtual externas.
- Garantizarse el debido proceso para el trámite de las peticiones, quejas y recursos de los usuarios.
- Reforzar los sistemas informáticos para facilitar la mayor aplicación de la modalidad de trabajo en casa.
- Realizar inventarios y adquisiciones para evitar el desabastecimiento de insumos necesarios para la prestación continua de los servicios esenciales.
- Adecuar los sistemas de información de la compañía con el fin de cumplir con todos los anuncios efectuados por el Gobierno Nacional sobre las medidas transitorias para garantizar el acceso a los servicios públicos domiciliarios a la mayor parte de la población durante la emergencia.
- La SSPD de servicios públicos suspende los términos de actuaciones administrativas para aquellos prestadores que en el momento tuvieran alguna investigación en curso con la SSPD.

Las AEGR efectuadas por KPMG y en atención a los objetivos de estas auditorías externas incluidas y reguladas por la SSPD, establecen la validación y cumplimiento regulatorio de todas aquellas disposiciones emanadas por el ente regulador esto con el fin de evaluar la gestión del prestador de acuerdo con los criterios, metodologías, indicadores, parámetros y modelos que definan Superintendencia.

El Papel del AEGR en tiempos de COVID-19

Hoy por hoy, los servicios públicos juegan un papel fundamental para los colombianos, por consiguiente, se requiere tener la seguridad y salud financiera de los prestadores de servicios públicos. Uno de los objetivos de las AEGR es garantizar la continuidad del servicio efectuando una revisión integral de la gestión del prestador en todos los componentes técnicos, financieros y de cumplimiento regulatorio con el fin no poner en riesgo la continuidad del servicio esencial y

que estas empresas puedan prestar el servicio en tiempos de cuarentena de manera eficiente y solidaria.

KPMG en Colombia cuenta con un equipo multidisciplinario calificado que suministra este tipo de servicios a diferentes compañías del sector de servicios públicos domiciliarios con mas de veinte años de experiencia en AEGR, ayudando y aportando al cumplimiento regulatorio que permitan apoyar y asesorar a las empresas con el fin de preservar su continuidad en la prestación de los servicios en el tiempo de la emergencia.



© 2020 KPMG S.A.S., sociedad colombiana por acciones simplificada y firma KPMG International Cooperative ("KPMG International"), una entidad suiza. Derechos reservados.

La información aquí contenida es de naturaleza general y no tiene el propósito de abordar las circunstancias de ningún individuo o compañía en particular. Aunque procuramos proveer información correcta y oportuna, no puede haber garantía de que dicha información sea correcta en la fecha que se reciba o que continuará siendo correcta en el futuro. Nadie debe tomar medidas con base en dicha información sin el debido asesoramiento profesional después de un estudio detallado de la situación en particular.



Carlos Ariza

Gerente Senior,
Especialista en AEGR
cariza@kpmg.com
KPMG en Colombia

colombia@kpmg.com.co

home.kpmg.com



KPMG en Colombia



KPMG_CO