

Aclaraciones a Consultas de la Industria al estudio de auditoria de información al esquema de calidad del servicio en los SDL



COMENTARIO E INQUIETUDES DE LA INDUSTRIA AL ESTUDIO DE LA AUDITORIA



**Comisión de Regulación
de Energía y Gas**

Tabla de Contenido

1. Información General del Proyecto	2
1.1 Objetivo de este informe	2
1.2 Entidades que enviaron inquietudes	2
2. Análisis y respuesta a Consultas recibidas	3
2.1 ASOCODIS.....	3
2.2 CODENSA	7
2.3 ECC.....	15
2.4 EMCALI	23
2.5 EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLIN – EPM	25
2.6 GAS NATURAL	30
2.7 EMPRESA DE ENERGIA DE PEREIRA - EPP	41
2.8 XM 44	

1. Información General del Proyecto

INFOMANAGEMENT presentó a la Industria el estudio que elaboró bajo contrato con la CREG denominado **“Identificación de criterios para la aplicación de las auditorías de información resultante del esquema de calidad del servicio en los SDL”** el día 22 de noviembre y el cual había sido puesto a consideración de todos para sus comentarios, inquietudes y preguntas aclaratorias.

1.1 Objetivo de este informe

Este informe contiene las respuestas dadas a las consultas enviadas por los diferentes agentes y entidades del sector que enviaron a la CREG en las fechas estipuladas para este proceso.

1.2 Entidades que enviaron inquietudes

Las siguientes entidades hicieron llegar a la CREG cartas con comentarios al estudio presentado:

- ASOCODIS
- CODENSA
- EEC
- EMCALI
- EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN
- Gas Natural
- Pereira
- XM

2. Análisis y respuesta a Consultas recibidas

2.1 ASOCODIS

Pregunta 1.

“Una vez revisado el informe realizado por la firma INFOMANAGEMENT LTDA publicado en la circular CREG 076 de 2011 y el cual contiene una propuesta de criterios para realizar las auditorías a la información del esquema de calidad del servicio en los SDL’s, se encuentra que la propuesta de auditoría profundizada en la revisión de los procedimientos internos que presentan los OR’s para la atención de sus sistemas eléctricos y si bien ello redundaría en la calidad del servicio prestado a los usuarios, se aleja de lo contemplado en el numeral 11.2.5.4.2 de la Resolución CREG 097 de 2008, en donde se establece que:

...“Cuando la CREG lo solicite, el OR debe contratar una auditoría a la información registrada y reportada sobre las interrupciones del servicio, así como de los soportes que dieron lugar a exclusiones, haciendo especial énfasis en las inconsistencias detectadas entre la información en poder del LAC, los cálculos realizados por este último y la información utilizada por el OR. Para el efecto, el OR debe mantener disponible toda la información correspondiente a los dos años anteriores de la ejecución de la auditoría”.

Adicionalmente, esta auditoría deberá verificar que la aplicación de los incentivos y compensaciones realizados por el OR correspondan con la calidad brindada por el OR, de acuerdo con la metodología expuesta en este capítulo y que los valores de los incentivos y Compensaciones se encuentren soportados en el documento de cálculo mencionado en los numerales 11.2.4.1 y 11.2.4.3.

Bajo esta perspectiva sobre el documento publicado, a continuación presentamos los comentarios de ASOCODIS sobre el mismo:

- En general, se considera que los aspectos sugeridos para evaluar en la auditoría deben centrarse exclusivamente en la revisión de la calidad de la información registrada, reportada y en los cálculos de los incentivos y compensaciones. El peso de la ponderación en la calificación final de los aspectos que evalúan la madurez de procesos-organización-talento humano y de implementación de procesos y soluciones TIC e incluso del cumplimiento de reglas y responsabilidades del servicio de distribución eléctrica deben reevaluarse, por cuanto su revisión no estaba prevista dentro del énfasis de la Auditoría exigido en el numeral 11.2.5.4.2 de la resolución CREG 097 de 2008.”.*

Respuesta: El marco regulatorio comprende además de la Resolución 097 de 2008, las resoluciones posteriores que han ampliado, precisado y ajustado todos los aspectos que debe ser tenidos en cuenta en la aplicación del esquema de calidad del servicio del SDL, la Resolución 97 de 2008, la Resolución 133 de 2008, la Resolución 98 de 2009, la Resolución 43 de 2010, la Resolución 67 de 2010 y la Resolución 166 de 2010. Se señala en el numeral descrito por ustedes que *“.. esta auditoria deberá verificar que la aplicación de los incentivos y compensaciones realizados por el OR correspondan con la calidad brindada por el OR, de acuerdo con la metodología ..”*. Al realizar un análisis detallado del marco regulatorio completo, se encuentra que la auditoria debe verificar no sólo la calidad de la información como se lee textualmente, sino también que la metodología expuesta en la regulación se cumpla, verificando *“que la aplicación de los incentivos y compensaciones realizados por el OR correspondan con la calidad brindada por el OR*

Es requerido por lo tanto validar la calidad de la información, pero también el cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades por parte de los OR en todos los puntos que se van definiendo a lo largo de estas resoluciones, como también que la metodología implementada por el OR cumpla con las reglas y condiciones de la metodología expuesta en la reglamentación.

Comprendemos que el enfoque y soporte conceptual de la auditoría, por el tiempo corto de análisis y al hacer una lectura textual, parezca alejada de lo expuesto en dicho numeral de la primera Resolución emitida. Consideramos sin embargo que la propuesta está fundamentada en un análisis e identificación de todos los aspectos y mecanismos requeridos para poder validar la correcta implementación y aplicación del esquema de calidad del servicio y no se aleja, ni se desvía de la misión de verificación que se le define.

Referente a los aspectos globales Obligaciones y Responsabilidades y de Madurez, son conceptos agrupadores de criterios específicos que verifican detalles de la metodología implementada y validan todos los elementos que intervienen en la información registrada, calculada y reportada, tales como: los procesos, la organización y talento humano y los sistemas y soluciones tecnológicas. Todos ellos son actores que interactúan e impactan de alguna forma la información; por lo tanto requieren ser verificados para validar y calificar el cumplimiento de la regulación.

Referente a la distribución de pesos propuesta en el estudio, el aspecto de mayor peso corresponde al de Calidad de Información (40%), los otros dos aspecto relacionados con Madurez (metodología) presentan un 30% cada uno. Aunque no son iguales, esto señala claramente un balance entre la madurez de los procesos que se desarrollan, el aspecto de tecnología que apoya el proceso y la calidad de la información que se maneja; dándole sin embargo un énfasis mayor a la calidad de información.

Pregunta 2.

- *“Teniendo en cuenta lo anterior, con independencia de que algunas empresas puedan estar implementando algunas prácticas tecnológicas, consideramos que se están abordando temas que no han sido reglamentados en la regulación referente a calidad del servicio de distribución eléctrica, como por ejemplo la implementación de prácticas ITIL, implementación de prácticas o certificaciones COBIT, acuerdos de niveles de servicio, implementación de una mesa de ayuda (help-desk) para la atención de usuarios internos y el registro y atención de incidentes, problemas y solicitudes de cambio en los sistemas y plataforma informática, entre otros aspectos.*
- *Entre los sub-criterios a evaluar se consideran aspectos que a nuestro juicio exceden el alcance de la auditoría, de acuerdo con lo contemplado en la citada resolución CREG 097 de 2008. Es preciso mencionar que el consultor se involucra en la revisión de característica de los OR's para la operación de sus sistemas (técnicas, manejo procedimental y de recurso humano), cuando su foco debe ser la revisión de la veracidad de la información de eventos registrada y reportada. Se tienen entre otras, para citar algunos ejemplos, la revisión de las siguientes exigencias; que el OR posea un proceso y procedimientos de intervención en la red por parte de las cuadrillas y la coordinación; que el OR cuente con una funcionalidad centralizada para manejo de eventos modificados; que los eventos recibidos en el sistema de gestión sean enviados automáticamente al sistema de coordinación de los trabajos en la red y se despachen en línea las ordenes de trabajo; que se cuente con una sola base de datos donde se integre de manera automática la información de registro de eventos de los sistemas de atención telefónica, Telemedición, GIS y Coordinación de Trabajos en la red y que de esta base de datos se generen los reportes automáticos para el SUI y LAC, que el sistema posea un registro de auditoría para los cambios y modificaciones de datos a eventos, verificar y calificar la asistencia a cursos; que el OR cuente con unos roles claros y separados de registro, reporte y cálculo para la aplicación del esquema de incentivos y compensaciones y formalmente documentados, etc.”*

Respuesta: Dentro de los aspectos principales a evaluar se definieron aspectos que agrupados permiten medir nivel de Madurez, tales como la Madurez de las soluciones TIC (Tecnología Informática y Comunicaciones). En este aspecto se agrupan los criterios específicos que evalúan los elementos de asociados a la tecnología que interviene como actores en el manejo de la información y por lo tanto tiene un impacto determinante en el nivel de cumplimiento de las reglas y exigencias de la regulación.

Las mejores prácticas actuales para las áreas o departamentos de gestión de sistemas o informática (que denominamos TIC), aceptadas tanto al nivel internacional como nacional y que sirven como referencia para garantizar un adecuado manejo de la información son las de ITIL, COBIT entre otras. Estas prácticas establecen guías para estructurar los procesos de

administración de tecnología y las metodologías para establecer las políticas y los procedimientos que aseguren a cualquier empresa un nivel de control y gobierno adecuado de la información de la empresa.

Para establecer una pauta clara y un referente aceptado al nivel global para definir parámetros estándares de como validar y verificar si los aspectos relacionados con lo tecnológico garantizan un correcto manejo de la información en sus diferentes etapas, se propone estas prácticas que son aceptadas y utilizadas universalmente por todos los cuerpos y entes de auditorías.

La decisión de adopción de estas prácticas u otras equivalentes queda a discreción de los OR y de cualquier entidad en cualquier sector de la economía. Es sólo una guía de como organizar y orientar mejor la gerencia o administración de tecnología dentro de una empresa.

No consideramos que se estén abordando temas que excedan o se alejen del objetivo de la auditoría. Es de recordar que este estudio por iniciativa de la CREG tiene precisamente como objetivo establecer las pautas para reglamentar la auditoría según mandato establecido en la misma Regulación 097 de 2008; por lo tanto consideramos que al señalar: *“..se están abordando temas que no han sido reglamentados en la regulación referente a calidad del servicio de distribución eléctrica..”* se estaría desconociendo el contexto y motivación de este proceso que está desarrollando la CREG y se pretendería por lo tanto con este argumento dejar como un hecho que dicha auditoría ya esta reglamentada.

Tampoco consideramos necesario por parte de organismos reguladores establecer de manera obligada una práctica específica. Por ser de carácter general y de amplia aceptación como buena práctica se utilizan como referencia para identificar que nivel de madurez se tiene en el proceso de administrar y de implementación en tecnología. Las empresas que han revisado e incorporado muchas de estas directrices dentro de sus procesos y metodologías logran, no solo mayor orden, efectividad y control; sino también mayor capacidad para gestionar la información y la tecnología para aportar mayor sinergia al negocio.

De otro lado, es importante mencionar que la CREG planteó darle a esta auditoría un enfoque con mayor valor agregado; que además de realizar una verificación de cumplimiento, diera señales claras a los Operadores de mejoramiento de capacidad y niveles de madurez en el manejo de todos los elementos que intervienen en el manejo de la información acerca de la calidad del servicio de distribución eléctrica, teniendo en cuenta que la Regulación actual deposita en los OR un nivel alto de confianza en la implementación, operación y calidad de la información del esquema y la ley que cubre el servicio eléctrico demanda transparencia, correspondencia y responsabilidad con los usuarios.

La evaluación de la madurez, establece un indicador de que niveles se han alcanzado en el auditado y que mejoras o ajustes debe introducirse para corregir o ajustar los aspectos que afectan la información dentro de la organización. Los planteamientos establecidos para la

medición son muy básicos y generales y sirven de pauta para incentivar a los que han alcanzado estándares de la industria y estimular a los que presentan oportunidades de mejoramiento.

Pregunta 3.

- *“Otros aspectos que debería ser revisado son los índices calculados por el OR y el LAC. Al respecto es relevante mencionar que el LAC a la fecha viene realizando el cálculo de los índices para los OR’s que iniciaron el esquema con la información disponible en el SUI, la cual para la mayoría de los mercados está incompleta, dados los inconvenientes presentados para el reporte de la información al SUI y que han sido expresados por ASOCODIS en anteriores comunicaciones. En esta medida, se solicita a la Comisión la definición de criterios para el cálculo de los indicadores cuando exista ausencia de información, específicamente la comercial, o errores sobre la misma, para lo cual se requiere también regulatoriamente el establecimiento de validaciones de información, de tal manera que tanto los OR’s como el LAC puedan realizar los cálculos con la mejor información disponible y que el Auditor pueda efectuar su evaluación considerando esta situación. Adicionalmente, es importante realizar auditoría a los procesos del LAC relacionados con el manejo agregado de la información de interrupciones y cálculos de los indicadores”.*

Respuesta: Se traslada esta inquietud a la CREG, dado que no está dentro del alcance del estudio el análisis de este tema.

2.2 CODENSA

Pregunta 4.

“En primer lugar, tal como planteamos en el taller creemos que la propuesta de evaluación debe ser objetiva y precisa. Proponemos hacer claridad en los criterios que se proponen para definir los ponderadores que se aplican en el cálculo del resultado de la auditoría y especificar los aspectos que se van a calificar en las actividades que son evaluadas entre el 0% y el 100%. Es deseable que la guía para auditoría sea lo suficiente clara, de tal forma que los OR podamos autoevaluarnos y que la metodología sea de fácil aplicación.”

Respuesta: El proceso de evaluación efectivamente debe ser objetivo y preciso, para tal efecto la guía de la auditoría definida en el estudio definió para los cinco aspectos principales – ponderadores como se denominó en la pregunta- alrededor de 34 aspectos específicos y

alrededor de 187 criterios detallados para evaluarlos estos últimos. Revisando la inquietud acerca de los criterios que se califican de 0 – 100% encontramos que los siguientes criterios deben ser evaluados con valores de Si/No para hacerlos objetivos y precisos (y no evaluarlos con valores entre 0-100%): criterios 5.1.1 y del 5.13 al 5.1.8. Los demás criterios con este tipo de calificación pueden medirse en una escala de 0-100% acorde con los casos o poblaciones encontradas para cada tema en particular y acorde con la particularidad de cada OR, asegurando la objetividad y precisión.

Pregunta 5.

"La Resolución CREG 097 de 2008 señaló que los OR deben mantener disponible toda la información correspondiente a los dos años anteriores a la ejecución de la auditoría. Dado que a la fecha no todos los Comercializadores independientes han reportado al SUI la información comercial necesaria para hacer los cálculos de indicadores de calidad, es importante que la Comisión defina criterios en la regulación que permitan al OR usar la mejor información disponible para el cálculo de los indicadores y que se inicie la primera fase de Auditorías solo cuando se hayan subsanado los vacíos de información coordinados en las mesas de trabajo de las empresas con la SSPD. "

Respuesta: Esto se pone a consideración de la CREG, quien evaluará y definirá para el Auditor los criterios a manejar para los casos donde el SUI no tiene la información comercial de los Comercializadores independientes y se deba iniciarse las auditorías.

Pregunta 6.

"Observamos que la guía de auditoría verifica tecnologías y automatización de proceso a todo nivel. En algunos procesos entendemos que ninguna empresa del país posee dicha automatización, mientras que otros procesos apenas se encuentran en vía de conceptualización o primera fase de implementación. Por ellos consideramos pertinente que se modifique la orientación de las preguntas sobre verificación de automatismos a unas preguntas más abiertas orientadas a identificar el grado de automatización de los procesos y equipamiento"

Respuesta: El marco conceptual para el diseño de la auditoría se centra en evaluar e identificar para cada OR el nivel de desarrollo de la implementación de su proceso de distribución y de sus soluciones tecnológicas; dándole una señal clara del nivel de madurez alcanzado, el cual le permite visualizar áreas de mejoramiento de sus prácticas internas, en sus niveles de automatización y métodos de control del proceso. Es claro que cada OR está en una etapa diferente de evolución y madurez y el esquema está en un proceso de desarrollo y mejoramiento por parte de todos los actores.

El diseño de la guía de auditoría sigue estos delineamientos, validando que en los procesos que deben ser implementados por cualquier OR para el manejo de la Calidad del servicio de distribución eléctrica y la correcta aplicación del esquema de incentivos y compensaciones se cumplan con los criterios claves en cada etapa y actividad del servicio, de acuerdo a lo que establece la Resolución para garantizar que se refleje adecuadamente la transparencia del esquema implementado.

Pregunta 7.

“Es importante que los procesos de consolidación de información de interrupciones y cálculo de indicadores de calidad desarrollados por el LAC sean objetos de auditorías permanentes, a semejanza de los reglamentado para los OR, toda vez que estas cifras determinadas por el LAC son usadas como referencia para calificar la gestión de los Operadores de Red.”

Respuesta: Tal como fue expuesto en la reunión de presentación del informe, el tema de auditoría al LAC, al no estar dentro del alcance de este estudio, queda para análisis de la CREG.

Pregunta 8.

“Consideramos que en lugar de que se establezca un esquema de registro de auditores en la CREG, se exija que las empresas que van a realizar las evaluaciones se dediquen a actividades de auditoría, de esta forma, se evitarían sesgos en la calificación, y se aseguraría un proceso más transparente. Se debe exigir entonces que las firmas de auditoría sean acreditadas por la SIC u ONAC.”

Respuesta: Coincidimos en la importancia que las firmas que realicen las evaluaciones sean empresas enfocadas a servicios de auditoría para darle mayor objetividad y transparencia a los resultados. La recomendación dada acerca de establecer un esquema de registro de auditores en la CREG busca asegurar que firmas de auditoría interesadas en prestar este tipo de servicios cumplan con los perfiles y conocimientos específicos que se requieren para este tipo de evaluaciones. Se pone a consideración de la CREG incluir la acreditación de la SIC u ONAC como exigencia adicional.

Pregunta 9.

“Se solicita que como es usual en los procedimientos de auditorías, previo a que el Auditor remita el informe final a la CREG y SSPD, este deba ser puesto a consideración del Operador de Red para sus comentarios, aclaraciones y ajustes de ser el caso”

Respuesta: Consideramos pertinente que el Auditor ponga a consideración del Operador de Red el informe para sus comentarios, aclaraciones y ajustes si es necesario antes de remitirlo a la CREG y/o SSPD. Es importante señalar que esto se hace, no para buscar la aprobación del OR, sino para asegurar que el informe refleje correctamente los hallazgos y el resultado final de cumplimiento.

Pregunta 10.

“Comentarios específicos al documento del estudio. En la página 26, se menciona que el auditor debe verificar que todos los eventos registrados en el proceso de atención telefónica se envíen automáticamente al sistema de gestión de eventos, para lo cual solicitamos precisar la pregunta. En este caso, si bien todas las llamadas se registran, no todas las llamadas conducen a que se defina un evento en la red, en esta medida se registra un evento cuando una llamada o un conjunto de llamadas cuyos datos fueron verificados por móviles en terreno permiten identificar la existencia de un evento.”

Respuesta: Las llamadas relacionadas con eventos en la red (interrupciones del servicio) y que de alguna forma deben ser clasificadas por las personas que realizan la atención telefónica como reporte de evento (a ser revisado o ya en proceso de revisión por personal técnico) debería, como mejor práctica, generar un registro o entrada en el sistema de gestión de eventos en forma automática (denominación genérica que se dio en el estudio para este

sistema, puede diferir el nombre que tenga cada OR implementado). La verificación consiste en revisar y determinar si esto se hace en forma automática o en que forma manual se realiza.

Pregunta 11.

“La Resolución CRE 097 de 2008 señaló que los OR deben mantener disponible toda la información correspondiente a los dos años anteriores a la ejecución de la auditoria. Dado que CODENSA inició el esquema en abril de 2011 y que a la fecha no todos los comercializadores independientes han reportado al SUI la información comercial necesaria para hacer los cálculos de indicadores de calidad, es importante que la Comisión inicie la primera fase que se especifique como debe proceder el Auditor ante esta situación.

Al respecto la SSPD informó que en el Mercado de CODENSA existen comercializadores hasta con 14 formatos pendientes de reportar. Para corregir esta situación la Superintendencia se encuentra adelantando mesas de trabajo con los OR y Comercializadores en un Plan de Choque. De acuerdo con esto, la Auditoria deberá tomar en cuenta esta situación considerando que habrá diferencias entre los cálculos efectuados en los nuevos datos frente a los cálculos iniciales realizados tanto por el OR como por el LAC.”

Respuesta: Esto se pone a consideración de la CREG, quien evaluará y definirá para el Auditor los criterios a manejar para los casos donde los agentes tengan dificultades de reporte de información ante el SUI. Ver adicionalmente respuesta a pregunta No. 9

Pregunta 12.

“Para dar inicio al esquema de incentivos y compensaciones el OR debería contar con un Sistema de Gestión de Distribución (SGD), conformado como mínimo de un SCADA, sistema GIS y de un servicio de Atención Telefónica con interfaz a los dos sistemas anteriores. Sin embargo, en la propuesta de INFOMANAGEMENT se plantea verificar que exista el “georeferenciamiento de puntos de fallas” (como sugiere de la página 24 con la pregunta, se tiene registro histórico de información de interrupciones en el sistema GIS?, sistema automático de envío de registros de atención telefónica al sistema de fallas”, sistema automático que integre SCADA, GIS y servicio de atención telefónico, generación automática de reportes al SIU , sistema automático de gestión de eventos al sistema de coordinación de trabajos en la red y despacho en línea de ordenes de trabajo, entre otros requerimientos. Al respecto se debe mencionar que CODENSA no tiene la totalidad de la red telecontrolada, de tal manera que los diferentes procesos y sistemas cuentan con cierto grado de automatización pero el mismo no es absoluto en todas las etapas. En este sentido las preguntas de auditoria deberán ser más generales y orientadas a indagar el grado de automatización.”

Respuesta: Las preguntas planteadas en la guía de evaluación son precisamente generales y orientadas a verificar si determinada funcionalidad o mecanismos existe y poder así determinar el grado de automatización (o lo contrario, que nivel de manualidad se tiene) y entre otros el nivel de integración entre los diferentes sistemas existentes; con lo cual puede medirse en última instancia el nivel actual de madurez alcanzado en las soluciones informáticas implementadas. Respecto a las exigencias de cubrimiento de telecontrol sobre los elementos en la red de distribución, se verifica específicamente que se cumpla con el nivel porcentual establecido en la Regulación.

Pregunta 13.

“En la página 19 se plantea la necesidad de que el Auditor conozca “Estrategia y metas del negocio: reconocer y conocer la información relativa al plan desarrollo del negocio, estrategia, planes y metas actuales que tiene el negocio que le permitan conocer el foco estratégico y gerencial actual del OR”. En nuestro concepto no es pertinente para los efectos de la auditoría que el auditor conozca elementos del know-how de las empresas.

Se solicita que el auditor suscriba un Acuerdo de Confidencialidad con la empresa distribuidora objeto de la auditoría, considerando que los procesos organizacionales internos y las prácticas responden al know-how de las empresas.”

Respuesta: La auditoría a ser contratada por los Operadores de Red además de cumplir con un requisito reglamentario y tener un carácter de transparencia pública y social; tiene como primer beneficiario al mismo OR. Los resultados le permitirán no sólo certificar su nivel de cumplimiento, le permiten además identificar las áreas de mejoramiento interno que pueden hacer más eficiente y más efectivo el negocio y el nivel de control y gobierno que se tiene sobre la prestación del servicio y la calidad ofrecida. El Auditor para realizar de una forma adecuada el trabajo y entregar un resultado valioso para la misma dirección de la empresa debe poder conocer el marco general que determina la misma empresa y poder así tener un entendimiento global para luego entender el detalle de su organización, procesos, tecnología y operación del esquema. La información que debe darse al auditor debe ser la que públicamente divulga la empresa acerca de sus metas, enfoque y planes de negocio. No es del alcance de la auditoría conocer información interna sensible ni privilegiada, ni tampoco evaluar los elementos estratégicos del negocio o evaluar el conocimiento de su negocio. Ver adicionalmente respuesta a pregunta No. 33.

Referente al Acuerdo de Confidencialidad se encuentra procedente incluir esta recomendación dentro del marco de contratación del auditor, lo cual es una práctica de carácter internacional y busca efectivamente proteger el know-how de las organizaciones. Es importante sin embargo tener en cuenta que este Acuerdo no puede, ni significa limitar la independencia del auditor

para elaborar y entregar un informe objetivo y completo de su evaluación. Se trasladará esta recomendación a la CREG.

Pregunta 14.

“En la página 24 se anuncia que el auditor debe evaluar el conocimiento del esquema completo y verificar la asistencia a cursos, capacitaciones, etc. Para c/u de las personas que conforman el equipo de trabajo. En este punto no estamos de acuerdo con lo propuesto, y alternativamente se propone que la Auditoría haga énfasis en la existencia de procedimientos y responsabilidades claras a diferentes niveles de la organización, teniendo en cuenta la descripción de cargos y los roles de las personas que intervienen en el proceso. A modo de ejemplo, se tiene que en el caso del personal del Fono-servicio este no requiere un conocimiento detallado del esquema de calidad de servicio para brindar un buen nivel de servicio en el rol que desempeñan.”

Respuesta: La evaluación planteada pretende identificar para cada persona, de acuerdo a su rol y responsabilidad dentro de la cadena de procesos el nivel de capacitación y entrenamiento brindado por la empresa. Se espera que todas las personas tengan un conocimiento y entendimiento básico sobre la calidad del servicio y el esquema de incentivos y compensaciones, y cada persona de acuerdo a su rol específico conozca y entienda los procedimientos y reglas que la empresa haya definido para cumplir con la regulación y las exigencias que tiene sobre la información. La alternativa que se propone ya está siendo evaluada y corresponde a otros aspectos (Implementación del proceso, estructura y organización de soporte al proceso, manejo de documentación para soporte al esquema entre otros).

Pregunta 15.

“En el punto 4 del numeral 3.3.4 (pág.20) se menciona como condición inicial verificar que el OR le haya proporcionado permiso al LAC para tener acceso directo a la base de datos de interrupciones. La firma INFOMANAGEMENT debe ajustar su propuesta conforme a lo dispuesto en la Res.043 de 2010 (artículo 17°) en la cual se permitió realizar el acceso al LAC en formas alternativas.”

Respuesta: Dicho aparte corresponde al texto original de la Resolución 097. Efectivamente en resoluciones posteriores se establecieron métodos alternativos, sin embargo éste esquema de acceso sigue vigente y es una alternativa válida.

Pregunta 16.

“En relación con la Madurez de la implementación de las soluciones TIC, respecto del concepto de administración de TI y Seguridad. Se considera que con independencia de que las compañías hayan o no implementado ciertas prácticas tecnológicas, no son pertinentes del objeto de la auditoría evaluar las respuestas a varias de las preguntas de las páginas 34 y 49 del estudio. Las preguntas que no son pertinentes son: ¿Se tiene un plan de tecnología informático actualizado?, ¿se tiene una organización de TI estructurada?. ¿Se tienen implementadas y adoptadas prácticas de ITIL? ¿Se tienen implementadas y adoptadas prácticas de COBIT, ¿se tiene implementado una metodología de desarrollo y mantenimiento de aplicaciones estructurada y documentada?”

Respuesta: Ver respuestas a las preguntas No.1, 2, 44

Pregunta 17.

“Con relación al esquema de calificación definido en el numeral 4.1 es necesario reevaluar los pesos de las componentes de Calificación del Nivel de Implementación de Procesos-Organización-Talento humano y Calificación del Nivel de Madurez de Implementación de las Soluciones de Tecnología Informática, ya que varios de los conceptos detallados que se califican dentro de estas componentes exceden las exigencias definidas por el regulador (discutidas anteriormente) en materia tecnológica y escapan al énfasis de la auditoría conforme lo expresado en el numeral 11.2.5.4.2 relacionados con consistencia de la información, los cálculos y la correspondencia entre la aplicación del esquema y la calidad brindada por el OR.”

Respuesta: Se pondrá a consideración de la CREG este comentario para tenerlo en cuenta durante la etapa de reglamentación. Sin embargo es importante señalar que las evaluaciones del nivel de implementación y madurez se orientan a medir el estado actual y capacidad alcanzado en esos aspectos, no se están imponiendo o haciendo exigencias de carácter obligatorio al respecto. Son características y funcionalidades que se observan dentro del amplio espectro de las diferentes implementaciones que tienen los Operadores y establecen que mejoras pueden ser necesarias para un determinado OR para ajustar su modelo implementado.

Pregunta 18.

“Por otra parte, desde la óptica del Sistema de Gestión de Calidad interno de nuestra compañía, se relacionan los siguientes comentarios:

Adicionalmente, las firmas deberían estar acreditadas ante la Superintendencia de Industria Comercio o el Organismo Nacional de Acreditación (ONAC) en lugar de definir una lista de auditores, ya que los organismos acreditados tienen la obligación de mantener un registro de

auditores y asegurar su competencia, lo que garantiza un esquema continuo de evaluación y seguimiento por parte de estos entes a las firmas auditoras.”

Respuesta: Ver respuesta a pregunta No. 8

Pregunta 19.

“Perfil y Experiencia exigidos a los miembros del equipo (numeral 6.2) que llevará a cabo las auditorías: solicitar que en las certificaciones de auditorías se incluyan esquemas como el IRCA. (International Register of Certificated Auditors) por ser un esquema internacional para auditores de sistemas de gestión.”

Respuesta: Se considera apropiado establecerlo como adicional o complementario principalmente para expertos del exterior que se propongan en los equipos de trabajo. Las certificaciones propuestas en el estudio para los miembros, además de ser de carácter internacional se orientan a certificar conocimiento especializado en temas de información y gestión.

Pregunta 20.

“Otras consideraciones sobre la auditoría (numeral 6.3): con respecto al tiempo de contratación recomendado, no es conveniente definir un mínimo de tiempo, en su lugar se propone establecer un tiempo estimado de 1 mes para realizar la auditoría.”

Respuesta: Se considera pertinente hacer dicha modificación, estableciendo mejor un tiempo estimado de 1 mes para realizar la auditoría.

2.3 ECC

Pregunta 21.

“Con respecto al alcance de la auditoría, consideramos que la propuesta realizada por el consultor sobre los aspectos a evaluar por parte del auditor supera el alcance de la auditoría requerida por el regulador, al sugerir que se recertifique el cumplimiento de los requisitos iniciales del esquema e incluir criterios que competen a la estrategia de la empresa y que no están reglamentados, permitiendo también con ello interpretaciones por parte del auditor. Por lo

anterior se recomienda limitar los criterios de la auditoría a lo establecido en el numeral 11.2.5.4.2 de la Resolución 097 de 2008, es decir a la información registrada y reportada sobre las interrupciones del servicio, los soportes que dieron lugar a exclusiones, y a que la aplicación de los incentivos y compensaciones realizados por el OR correspondan con la calidad brindada por el OR, según la metodología y criterios definidos en la regulación, mitigando así el riesgo de interpretación..”

Respuesta: Referente a la inquietud referente a recertificar el cumplimiento de los requisitos iniciales del esquema ver respuesta a la pregunta 31. Respecto a incluir aspectos que competen a la estrategia de la empresa ver las respuestas a las preguntas No.1, 2, 13 y 33.

Pregunta 22.

” Por otro lado se observó que se requiere la implementación de aspectos que no fueron contemplados por el regulador dentro de los requerimientos para el esquema de calidad del servicio SDL, tales como un sistema de pruebas, la grabación de las comunicaciones con las cuadrillas y prácticas informativas avanzadas; por lo que se recomienda acotar los criterios a que cada OR posee para su cumplimiento, de manera que no se generen costos adicionales no contemplados ni reconocidos e incumplimientos en las mismas auditorías...”

Respuesta: La definición de los criterios y reglamentación de la auditoría de información al esquema de calidad del servicio SDL está en un proceso de desarrollo de la CREG. Este estudio fue contratado con el fin de determinar las pautas de diseño de la auditoría con el fin de cumplir con lo establecido en la Resolución 097 de 2008. Por lo tanto los requerimientos para poder realizar la auditoría están siendo identificados y definidos durante esta etapa de estudio y reglamentación y entendemos están enmarcados dentro del mandato que dicha Resolución le estableció a la CREG.

Respecto a la logística e infraestructura requerida para aplicar la guía de auditoría es necesario poder tener un ambiente donde se realicen las pruebas de cálculos, informes y reportes con el software particular de cada OR, sin afectar el sistema que tenga en producción. Este ambiente podría ser suministrado por el mismo Auditor, elevando seguramente el valor de la auditoría. Sin embargo en muchos de los OR este ambiente de prueba ya está disponible, al ser una práctica estándar en los departamentos de sistemas e informática para controlar los desarrollos y verificar la calidad del software, los nuevos desarrollos y cambios que pasan a producción.

Respecto a la grabación de cuadrillas y prácticas informativas avanzadas, en el esquema de auditoría propuesto en el estudio no se exige, ni lo requiere para su ejecución. De otro lado, para el OR que los tiene implementados, esto se traduce en un proceso más controlado, existencia de soportes adecuados para asegurar el control del servicio y cumplimiento de las políticas y procedimientos internos, verificación de los datos que utiliza en el proceso, mayor transparencia y facilidad para auditoría entre otros.

Pregunta 23.

”En cuanto al esquema de evaluación propuesto, se encontraron aspectos que pueden generar subjetividad en su aplicación, y por tanto se requiere que el mismo sea lo suficientemente claro con una ponderación alineada al alcance de la auditoría, es decir concretada en la calidad de la información.”

Respuesta: Al no identificarse los aspectos que se consideran subjetivos en este comentario, se limita el aporte de esta inquietud. Se ha propuesto una ponderación equilibrada de los tres aspectos claves que agrupan el resultado de la auditoría.

Pregunta 24.

“Anexo. Comentarios específicos sobre el informe. 1. Alcance de la auditoría: Consideramos que la propuesta realizada por el consultor sobre los aspectos a evaluar por parte del auditor supera el alcance de la auditoría requerida por el regulador. Lo anterior teniendo en cuenta:

- a. Cuando en la circular CREG 076 de 2011, el regulador invitó claramente “a la presentación de los resultados de la consultoría sobre la identificación de criterios para realizar las auditorías a la información de la calidad del servicio de distribución en los SDL, según lo ordena la Resolución CREG 097 de 2008”, se entiende que son las establecidas en el numeral 11.2.5.4.2 de esta última resolución. (Subrayado fuera del texto original)
- b. Dicho numeral establece que: “Cuando la CREG lo solicite, el OR debe contratar una auditoría a la información registrada y reportada sobre las interrupciones... Adicionalmente, esta auditoría deberá verificar que la aplicación de los incentivos y compensaciones realizadas por el OR correspondan con la calidad brindada por el OR, de acuerdo con la metodología expuesta en este capítulo y que los valores de los incentivos y compensaciones se encuentren soportados en el documento de cálculo...” (subrayado fuera del texto original).
- c. Las otras auditorías establecidas en la Resolución en cuestión, son las de certificación del cumplimiento de los requisitos del inicio de la aplicación del esquema de incentivos y compensaciones (numeral 11.2.5.4.1).

- d. *En el informe de la consultoría se incluye, dentro de los principales aspectos a ser verificados por el auditor, numerales 3.3.1 y 3.3.4 del informe, el cumplimiento de las condiciones obligatorias para iniciar la participación en el esquema y la validación de que se estén cumpliendo en el momento de la auditoría. Inclusive dentro del mecanismo de evaluación propuesto, este criterio sólo puede tomar valores de 0 o 1 como un multiplicador de la ecuación de calificación. Al respecto, es necesario aclarar que esta auditoría ya fue contratada y presentada por cada empresa como se solicitó en la regulación y por tanto su duplicación estaría invalidando los resultados anteriores y ocasionando sobre costos a las empresas. Además como su nombre lo indica, los requisitos iniciales son necesarios para la implementación y desarrollo del mismo esquema de calidad y por ello, su desempeño a la fecha se encuentra incluido en la evaluación que se haga sobre la información de las interrupciones y la aplicación de los incentivos y compensaciones.*
- e. *También se incluye dentro de los aspectos claves a evaluar en la auditoría los siguientes:*
- *Cumplimiento de reglas y responsabilidades del servicio de distribución: incluyen la arquitectura empresarial, referida a la estrategia y planes de negocio de la empresa, los cuales no están directamente relacionados con la información registrada y reportada sobre las interrupciones y la aplicación del esquema de calidad.*
 - *Madurez de la implementación de procesos-organización-talento humano: En el levantamiento de la información básica se sugiere que el auditor conozca entre otros, “la estructura de procesos de la empresa, el flujo de extremo a extremo”, la estructura organizacional, cuadros de mando y ejecución de la organización; se considera que estos no pertenecen al alcance de la auditoría estratégica para la compañía, y por tanto no deberían ser incluidos; además, teniendo en cuenta que estos aspectos no están contenidos en la hoja de calificación detallada no se explica porqué se sugiere su solicitud por parte del auditor.*
Por su parte, en el numeral 3.3 de la matriz de calificación se propone evaluar el conocimiento del talento humano, determinando que se califique el nivel de conocimiento técnico y específico del personal del área, la asistencia a cursos, talleres o programas de capacitación. Inclusive dentro de la información básica a levantar se indica la información detallada sobre su formación, capacitación, y conocimiento de la regulación y experiencia.
Al respecto, se considera que no existe un criterio o parámetro de medida de este aspecto, haciendo posible que se genere un margen de interpretación por parte del auditor sobre aspectos que corresponden a la estrategia de gestión de personal de cada empresa. Por lo tanto, no debería hacer parte de la auditoría, toda vez que se superaría el alcance de la misma al pretender ir más allá de verificar la asignación de responsables y el cumplimiento por parte de estos de las labores que sobre el esquema de calidad se tengan a cargo.
 - *Madurez de las soluciones de tecnología informática y comunicaciones: En lo referente a este aspecto, en el numeral 4.9 de la hoja de calificación sobre la administración de TI y seguridad, se evalúan aspectos como la existencia de un plan de tecnología informático, la organización de TI por procesos, prácticas de administración y seguridad de la información, soporte técnico,*

desarrollo y mantenimiento de aplicaciones. Sin embargo, esto podría ser más del alcance de una auditoría especializada en sistemas de información.

Por todo lo expuesto anteriormente, se recomienda al regulador limitar los criterios que se definirán para las auditorías a la información a lo establecido en el numeral 11.2.5.4.2 de la Resolución 097 de 2008, en lo que se refiere a la información registrada y reportada sobre las interrupciones del servicio, los soportes que dieron lugar a exclusiones, y a que la aplicación brindada por el OR, según la metodología estipulada para ello. Con ello, establecer criterios claros de medición evitando así que exista un margen de interpretación por parte del auditor.”

Respuesta: Ver respuesta a las preguntas No. 1, 2, 13, 14, 16 y 44. Referente a los sobrecostos, las condiciones que inicialmente se requieren verificar como requisito, no son requeridas solamente para ese momento, deben mantenerse en el tiempo. Dichas condiciones, independientemente que se hayan hecho previamente al entrar al esquema, requieren ser verificadas en esta auditoría, por lo tanto no representan ningún sobrecosto.

Pregunta 25.

“2.Requerimientos adicionales a la regulación: A lo largo del documento, se requiere o sugiere la implementación de aspectos que actualmente no fueron contemplados por el regulador dentro de los requerimientos para el esquema de calidad del servicio del SDL, los cuales se mencionan a continuación:

- Sistema de pruebas: En el numeral 3.3.2, entre las responsabilidades del OR en la etapa de preparación de la auditoría, el consultor menciona “un sistema de pruebas donde se puedan cargar datos de pruebas y recuperación de respaldos”. No obstante, los requerimientos para la aplicación del esquema de calidad no incluyen dicho sistema, lo cual podría generar que los OR’s incurran en costos adicionales y desgastes operativos que probablemente no agreguen valor al resultado que sobre la aplicación del esquema se requiere.*
- Procedimientos: Dentro del numeral 3.1. de la hoja de calificación se sugiere verificar la existencia de diversos procedimientos; sin embargo, la regulación no establece la exigencia en la documentación de todos ellos, como por ejemplo para la asignación de códigos a los transformadores, alimentadores y circuitos; además por principios de eficiencia, se considera que no todos los aspectos relacionados requieren el levantamiento de procedimientos y que por tanto la auditoría debe estar centrada en el cumplimiento de la regulación sobre las herramientas y estrategias implementadas por el OR.*
- Grabación de comunicaciones con cuadrillas: En el numeral 7.1 del documento, se sugiere a la CREG “precisar la obligatoriedad de tener grabaciones de las comunicaciones con cuadrillas para el cierre de los eventos...”, lo cual supera las exigencias actuales de la regulación y podría generar costos*

adicionales y actualmente no reconocidos a las empresas e incumplimientos en las auditorías, en caso de declararse su obligatoriedad desde la fecha, toda vez que su implementación requería unos tiempos mínimos antes de la respectiva evaluación.

Por lo anterior, se sugiere que dentro de los criterios a utilizar por parte del auditor se considere lo estipulado en la regulación o en su defecto en las herramientas que cada OR posee para su cumplimiento, de manera que no se generen costos adicionales no contemplados ni reconocidos e incumplimientos en las mismas auditorías.”

Respuesta: Ver respuesta a las preguntas No.1, 2. Referente a las sugerencias y recomendaciones que se hacen a la CREG como aporte adicional a la guía de auditoría, se identificó como una necesidad generalizada para garantizar que exista el soporte adecuado de la información relativa a la atención de las interrupciones (tiempos, duración, razones de exclusión) manejada en las comunicaciones que sostiene el personal de las salas de gestión y control con el personal de campo. Es importante recordar que esto representa el porcentaje más representativo de los datos de interrupciones que se manejan y hasta que no se incorporen soluciones móviles, este proceso es prácticamente manual y se dificulta su auditoría.

Pregunta 26.

“3. Parámetros de medición: En concordancia con lo ya mencionado sobre el alcance propuesto para la auditoría, se observa que se han incluido criterios de evaluación que obedecen a una implementación avanzada de herramientas en gestión, cuya ausencia no necesariamente implica un incumplimiento en los requisitos del esquema de calidad establecido. Por ejemplo dentro de la madurez del proceso se incluyen: la exigencia de roles separados para las funciones de registro, reporte y cálculo para la aplicación del sistema, el nivel de automatización (numeral 3.5 de la matriz de calificación) y el nivel de manejo integrado de la información (numeral 3.65 de la matriz). Así mismo dentro de la madurez de la implementación de las soluciones de TIC, se encuentran criterios como la sincronización satelital GPS de los diferentes sistemas (de atención telefónica, telemedición, y dispositivos remotos de medición de interrupciones, GIS, cuadrillas, etc.), el porcentaje de telemedición de transformadores, la automatización de reportes, cálculos y cargues, y la adopción de prácticas y/o certificaciones ITIL, COBIT.

Por lo tanto, se sugiere acotar los parámetros de medición de la auditoría a las herramientas mínimas requeridas para la implementación y desempeño del esquema de calidad del servicio, mitigando también con ello otorgar un margen de interpretación por parte del auditor.”

Respuesta: El no tener ciertas herramientas avanzadas de gestión no implica necesariamente un incumplimiento de las exigencias de la regulación; la ausencia de estos sin embargo obliga a tener procesos con mayores niveles de manualidad y por lo tanto rigurosidad y controles para asegurar el cumplimiento y correcto manejo de las reglas definidas en la regulación. Con el enfoque propuesto por la CREG para orientar la auditoría, esto representa niveles mayores de riesgo e indica un nivel menor de madurez y capacidad; lo que se reflejaría en el resultado final.

Teniendo en cuenta que la guía de auditoría evalúa más de un centenar de criterios muy específicos y clasificados en unos aspectos principales claramente definidos consideramos que el margen de interpretación por parte del auditor es mínimo.

Pregunta 27.

“4. Esquema general de evaluación:

- Claridad en el mecanismo de evaluación: En el numeral 4.1 se propone evaluar dentro del esquema de calificación la variable R, como el resultado de la auditoría que puede tomar valores de Cumple, No Cumple o Cumple Parcialmente. Sin embargo, no es clara la calificación, ya que se establece que no cumple, “si no es igual o supera un puntaje mínimo de 87”; esto podría indicar que si el puntaje es mayor a 87 también se calificaría como incumplimiento. Por su parte, se indica que el cumplimiento sería parcial, “si cumple parcialmente las responsabilidades y obligaciones de los otros aspectos o alguno de los otros aspectos no supera el puntaje mínimo”, sin aclarar a qué se refiere con “otros aspectos”, generando así confusión sobre el puntaje a determinar el regulador sea claro evitando ambigüedades en su aplicación.

- Asignación de pesos: La variable CI en la fórmula de evaluación planteada sólo pueden tomar valores de 0 o 1, por lo cual no es clara la razón por la cual se le otorgan pesos a cada uno de los aspectos que esta variable agrupa en la hoja de calificación detallada indicada en el numeral 4.3.1.

- Ponderación de los aspectos: Dentro de la ponderación propuesta por el consultor, se establece que los aspectos de madurez del proceso y de las tecnologías de información en total participan con el 60% mientras que la calidad de la información, tan solo el restante 40%. Se considera que esta ponderación no está acorde con el objetivo principal de la auditoría, ya que si bien la definición de una estructura es importante, la calidad de la información registrada y reportada y lo que el regulador busca garantizar con este tipo de evaluación.”

Respuesta: Respecto a la variable R_A , como se describe en el texto, se asignará como resultado NO CUMPLE cuando se cumpla parcialmente el aspecto de las Responsabilidades y Obligaciones del OR o cuando alguno de los otros aspectos (3. Madurez de la Implementación proceso/organización/talento humano para manejo de la resolución, 4. Madurez de la implementación soluciones TIC, 5. Calidad de la Información) no superan el puntaje mínimo de cada uno de estos.

Efectivamente la variable CI toma el valor de [0] cuando no se cumplen todas las condiciones iniciales y [1] cuando se cumplen todas. Esta condición es verificada por la formula en la hoja de cálculo. Efectivamente, para evitar confusiones y mala interpretación debe cambiarse la visualización de porcentajes a valores Si/No.

Referente a la distribución de pesos propuesta en el estudio, el aspecto de mayor peso corresponde al de Calidad de Información (40%), los otros dos presentan un 30% cada uno. Aunque no son iguales, esto señala claramente un balance entre la madurez de los procesos que se desarrollan, el aspecto de tecnología que apoya el proceso y la calidad de la información que se maneja; dándole por lo tanto un énfasis mayor a la calidad de información.

Pregunta 28.

“Criterios de evaluación repetidos: A lo largo de la hoja de calificación propuesta se encontraron criterios repetidos duplicando con ello su valoración, tales como los numerales 3.5.2 que indica “El sistema de atención telefónica asigna automáticamente su fecha y hora de la llamada al campo de fecha y hora de inicio del evento reportado?” y el 4.1.7 que determina “En el sistema de atención telefónica se hace una asignación automática del tiempo inicial del evento reportado (se estampa tiempo de la llamada del usuario)?”

Respuesta: Aparentemente se trata de dos textos duplicados, sin embargo tiene una diferencia clara, relacionada con el aspecto principal o sección a la cual pertenecen. El 3.5.2, que evalúa el nivel de automatización del Proceso extremo-a-extremo se pide validar si el sistema de atención telefónica asigna (pasa automáticamente) la fecha y hora de la llamada a los campos del evento (en el sistema de gestión de eventos). Con esto se identifica si es manual o automático el proceso entre los dos sistemas.

En el 4.1.7, donde se evalúa la implementación del sistema de atención telefónica, se pide verificar si el sistema de atención telefónica automáticamente asigna (registra) el tiempo inicial de la llamada del usuario". Hacerlo automáticamente es deseable, de lo contrario involucra los riesgos de una digitación manual.

Se sugiere revisar la descripción de cada tema en el informe del estudio y guía de auditoría que presenta mayor detalle a los textos de la Hoja de Evaluación.

Pregunta 29.

"Resultados de la auditoría: En el numeral 4.3.3 el consultor indica el siguiente contenido del informe "a ser entregado por el auditor a la CREG y al SUI": Informe de resultados de la auditoría, hoja de calificación detallada y anexo con información soporte.

Al respecto el numeral 11.2.5.4.2 de la Resolución CREG 097 de 2008 establece que "Los resultados de estas auditorías deberán ser entregados a la CREG y, si es el caso, dará aviso a la SSPD con el propósito de que, en ejercicio de sus funciones, establezca si el respectivo OR ha incurrido en conductas sancionables..."

Por lo anterior, se sugiere que la entrega de resultados por parte del auditor se sujete a lo estipulado de la regulación tanto en lo referente a contenido como a los organismos a los que debe ser emitido."

Respuesta: Procedente la aclaración. La entrega de los resultados debe entregarse a la CREG y, si el del caso, dará aviso a la SSPD.

2.4 EMCALI

Pregunta 30.

"Solicitamos comedidamente a la comisión establecer una transición respecto a la entrada del esquema y definir en conjunto una fecha razonable para la cual todos los agentes hayan corregido sus dificultades de reporte de información y sobre todo, se cuente con toda la información disponible en el SUI, para la correcta aplicación del esquema de incentivos y compensaciones por parte de los agentes, así como también exista un mismo lenguaje para la aplicación de los respectivos cálculos de indicadores .

De acuerdo con lo anterior se solicita realizar una pre-auditoría que permite la detección de algunas dificultades y luego establecer un tiempo prudencial para dar inicio al esquema y a las auditorías del esquema como lo establece la resolución CREG-097-08.”

Respuesta: Esto no hace parte del estudio. Respecto a la realización de una pre-auditoría, en nuestro concepto, esto puede ser realizado en forma independiente por cada OR sin necesidad que la CREG deba regular o establecer condiciones para ello, como parte de su proceso interno de mejoramiento y ajuste del esquema. Sin embargo este punto también se pone también a consideración de la CREG.

Pregunta 31.

”Respecto al primer criterio de cumplimiento de condiciones iniciales, consideramos que no debería volver auditarse las condiciones iniciales de entrada al esquema, las cuales ya fueron certificadas precisamente para dar inicio al esquema de incentivos y compensaciones por parte del OR.

El punto 1.1 “se tiene una vinculación de usuarios a transformadores y circuitos permanente?. Se está evaluando nuevamente en esta auditoría, ya que incluye otra vez en el punto 2.2 “el OR mantiene actualizada la vinculación de usuarios a transformadores y circuitos”?”.

Respuesta: Aunque puede parecer una validación redundante por parte del proceso de auditoría, se incluyó como una evaluación que el Auditor debe realizar para constatar que el OR en ese momento todavía cumple con las condiciones obligatorias para participar en el esquema. Dado que la auditoría a cualquier OR podría tomarse según la programación que finalmente defina la CREG, un horizonte de años respecto al momento en que inició la participación en el esquema, las condiciones internas dentro del Operador pueden fácilmente cambiar por razones ajenas tales como; rotación de personal, modificaciones en la estructura organizacional, cambios y modificaciones en sistemas y tecnologías, modificaciones en procesos y procedimientos entre otros; causando que algunos de estos aspectos obligatorios estrictamente ya no se cumplan.

Pregunta 32.

"Para el punto 3.3 "conocimiento del talento humano" no debería evaluarse en la auditoria, ya que el esquema de incentivos y compensaciones tiene tantos puntos de control a ser auditados, que una vez verificados los registros de interrupciones, el cálculo de indicadores, el reporte de información, sería suficiente para determinar el grado de conocimiento del personal que maneja el tema por parte del OR."

Respuesta: Dentro del diseño de la auditoría se busca identificar de una forma integral el nivel de madurez de los diferentes aspectos que impactan la calidad y transparencia del esquema de Incentivos y Compensaciones. Uno de los aspectos claves, además del aspecto de Calidad de la Información, es la implementación del proceso, organización y talento humano para el manejo de la Resolución. Aunque puede verse redundante, para evaluar dicha madurez de una forma completa es necesario examinar no sólo el proceso y como está organizado, sino también como está preparado y capacitado el talento humano que participa en las diferentes actividades de aplicación del esquema, de tal forma que se garantice el adecuado manejo de las condiciones regulatorias y los procedimientos internos del Operador de Red. Al evaluar y calificar estos criterios específicos y los muchos otros relacionados con otros aspectos, se da una señal clara al mismo OR de áreas de mejoramiento y como participan en el resultado final.

2.5 EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLIN – EPM

Pregunta 33.

"La resolución CREG 097/2008 expresa en su numeral 11.2.5.4.2 AUDITORIA A LA INFORMACIÓN: "Cuando la CREG así lo solicite, el OR debe contratar una auditoria a la información registrada y reportada sobre interrupciones del servicio, así como los soportes que dieron lugar a exclusiones, haciendo especial énfasis en las inconsistencias detectadas entre la información en poder del LAC, los cálculos realizados por este ultimo y la información utilizada por el OR. Para el efecto el OR debe mantener disponible toda la información correspondiente a los dos años anteriores a la ejecución de la auditoria".

Con base en lo anterior, consideramos adecuados algunos aspectos sugeridos a evaluar en la auditoria, como son: cumplimiento de reglas y responsabilidades del servicio de distribución eléctrica; calidad de la información registrada, reportada y calculada. Sin embargo, se hacen algunas observaciones a varios puntos del proyecto, los cuales no se ajustan a la exigencia regulatoria o que no consideramos que sean pertinentes, de acuerdo con el énfasis de la Auditoria exigido en el numeral 11.2.5.4.2 de la Res. CREG 097 de 2008.

1. Enfoque técnico de la auditoria:

El documento plantea que se debe considerar una revisión y una evaluación integral y unificada de los siguientes elementos:

- *Estrategia (planes, metas y reglas del negocio)*
- *Procesos (diseñados para cumplir con las metas y reglas del negocio)*
- *Estructura y organización (estructura de mando, roles y talento humano requerido)*
- *Información (diseño de un modelo para el manejo de información requerido por el negocio)*
- *Tecnología (infraestructura requerida para soportar el manejo de información requerido)*

Este aspecto no esta contemplado dentro del plan de auditoria de información, tal y como lo exige el numeral 11.2.4.5.2 de la resolución CREG 097/2008, y por tanto no debería tenerse en cuenta en la reglamentación definitiva”

Respuesta: Ver respuestas a las preguntas No. 1, 2, 13 y 21. Adicionalmente se debe modificar del texto de la sección donde se describe las bases para el enfoque técnico la frase “*Estrategia (planes, metas y reglas del negocio)*”, por “*Estrategia (este elemento empresarial no será materia de evaluación, sólo de carácter informativo)*”; para dar mayor claridad y precisión al enfoque.

Pregunta 34.

“2. Esquema de la auditoria: La auditoria de información al esquema de calidad del servicio de distribución eléctrica prestado por el OR, debe verificar el cumplimiento de las obligaciones, responsabilidades y aplicación correcta del esquema para determinar el cumplimiento o no de la Regulación.

Para realizar esto la auditoria deberá validar en su orden los siguientes grandes aspectos:

1. *Cumplimiento de las Condiciones obligatorias para iniciar la participación en el esquema.*
2. *Cumplimiento de las Responsabilidades y Obligaciones del OR del esquema de Incentivos y Compensaciones.*
3. *Madurez de la implementación proceso/Organización/Talento Humano para manejo de la Resolución.*
4. *Madurez implementación Soluciones de TIC.*
5. *Calidad de la información registrada, reportada y calculada.*

Los numerales 1,3 y 4 no están contemplados dentro del plan de auditoria de información tal y como lo exige el numeral 11.2.4.5.2 de la resolución CREG 097/2008, y por tanto solicitamos sean retirados de la reglamentación definitiva.”

Respuesta: Ver respuesta a preguntas No. 1, 2 y 21.

Pregunta 35.

“3. Esquema general de evaluación del resultado de la auditoría.

- *Cumplimiento de Condiciones iniciales.*
- *Cumplimiento de Responsabilidades y Obligaciones del OR del esquema de Incentivos y Compensaciones.*
- *Madurez de la implementación proceso/Organización/Talento Humano para manejo de la Resolución.*
- *Madurez implementación Soluciones de TIC.*
- *Calidad de la información registrada, reportada y calculada.*

Cumplimiento de Condición Inicial: La verificación del cumplimiento de las condiciones iniciales son requisito indispensable para iniciar el esquema y cada Operador de Red debe contratar una auditoría donde se revise y se certifique dicho cumplimiento, el cual se debe oficializar ante la CREG mediante el certificado expedido por el ente auditor.

La evaluación al talento humano, además de no estar incluida dentro de los parámetros de la Resolución, su calificación se puede volver subjetiva ya que no existe ningún parámetro de medida establecido para su cuantificación.

Con base en lo anterior solicitamos que los factores descritos sean retirados de la reglamentación definitiva.”

Respuesta: Ver respuesta a preguntas No. 1, 2, 14 y 21.

Pregunta 36.

“Los criterios que califican la madurez de implementación de procesos y soluciones TIC deben reevaluarse en su peso específico por cuanto algunos de los aspectos detallados que se evalúan exceden las exigencias regulatorias o no son pertinentes, de acuerdo con el énfasis de la Auditoría exigido en el numeral 11.2.5.4.2 de la Res. CREG 097 de 2008.”.

Respuesta: Ver respuesta a preguntas No. 1, 2 y 27.

Pregunta 37.

“4. Hoja de calificación detallada de aspectos y criterios.

En el 4.3.1.1, consideramos que este proyecto más que una auditoría a la información tal y como lo exige la Regulación es una auditoría de Gestión al Operador de Red y para ello se debe considerar la certificación del Proceso de Operación de los SDL que ya muchos de ellos han obtenido con entes certificadores legalmente constituidos. Además los aspectos relacionados con aspectos administrativos, del talento humano, mantenimiento de redes entre otros ya están incluidos dentro de estas certificaciones, por tanto, la auditoría planteada en el proyecto debe estar enfocada a la verificación del proceso de administración de los datos resultantes de la operación, de los reportes al SUI y al LAC y de los respectivos cálculos de indicadores.”

Respuesta: El enfoque de la auditoría y la guía de evaluación para el auditor es precisamente la de validación y verificación de los actores –procesos, personas, soluciones- que intervienen en la administración de la información (que puede ser manual, con sistemas informáticos, integrada y automatizada) y la calidad de la información resultante.

La auditoría propuesta, aunque puede aportar algunos elementos, se quedaría corta para evaluar la gestión del operador de red, puesto que se enfoca en un análisis extremo-a-extremo de todos los elementos que intervienen y pueden impactar la información de interrupciones del servicio; verificando que esta refleje correctamente como lo establece la ley la calidad del servicio prestado a los usuarios. Ver adicionalmente respuestas a preguntas No. 1 y 2.

Pregunta 38.

“El numeral 4.3.5 plantea “El sistema GIS tiene un registro histórico de eventos con estampa de tiempos?”. Este punto se debe retirar del proyecto puesto que el Sistema GIS no registra eventos, estos se registran en el DMS.”

Respuesta: Este puede ser el caso del sistema GIS de EPM, sin embargo en otras implementaciones de sistemas GIS se registran eventos de la red, lo que permite a múltiples operadores visualizar cambios en las redes de distribución, incluyendo los elementos que no son teledidos. Por lo tanto es aplicable dicha verificación.

Pregunta 39.

“El numeral 4.3.7 plantea “El sistema GIS tiene una sincronización del tiempo vía satelital (GPS)?”. Este punto se debe retirar del proyecto puesto que la sincronización de tiempos se debe dar es entre sistemas SCADA y el DMS.”

Respuesta: Este puede ser el caso del sistema GIS de EPM, sin embargo en otras implementaciones de sistemas GIS se registran eventos de la red, lo que permite a múltiples operadores visualizar cambios en las redes de distribución y asegurar una misma base de tiempos para todos los sistemas, estén integrados o no.

Pregunta 40.

“El numeral 4.4.4 solicita disponer de una base de datos separada para los eventos que deben ser modificados. Este aspecto no se contempla en ningún sistema DMS puesto que las modificaciones a los eventos se realizan antes de generar los reportes definitivos, por tanto se debe retirar de la reglamentación definitiva”.

Respuesta: Este numeral no solicita disponer, ni establece como obligatorio tener una base de datos para los eventos que deben ser modificados. Establece si la verificación si este esquema se tiene implementado, lo cual es importante para garantizar el soporte adecuado de las modificaciones a los datos de las interrupciones y los eventos que se le asocian. El tenerlo refleja una mejor capacidad y madurez de este sistema. Consideramos que este aspecto es uno de los puntos clave y de mayor relevancia para dar transparencia y soporte adecuado a los cambios y modificaciones que se realicen a la información de las interrupciones del servicio; por lo tanto es importante verificarlo y no debe retirarse de la evaluación.

En el numeral 7.1 de Inquietud y Recomendaciones, se hacen algunas sugerencias técnicas a la CREG para que considere establecer unos requisitos mínimos para los sistemas que conforman el SGD, particularmente para el sistema de gestión de eventos se sugiere que los eventos modificados puedan ser identificados claramente.

Pregunta 41.

“En el numeral 5.1 se solicita a la Comisión, definir claramente el termino reconstruir que se emplea.”

Respuesta: Todo evento reportado al LAC o interrupciones del servicio reportadas al SUI debe tener trazabilidad, es decir el evento y la interrupción que lo genera debe poderse “reconstruir” o sea hacerle seguimiento paso a paso desde la fuente que lo detectó y registró (elemento de telemedición, Sistema de telemedición) hasta el otro extremo del proceso que lo reporta.

Pregunta 42.

“Se le solicita a la Comisión definir previamente el procedimiento a seguir cuando un Operador de Red no supere el puntaje mínimo requerido para ser considerado conforme en la auditoría.”

Respuesta: Se traslada esta consulta a la CREG para que considere dicha solicitud en la etapa de reglamentación. Ver adicionalmente respuestas a las preguntas No. 9 y 29.

2.6 GAS NATURAL

Pregunta 43.

“Al respecto, consideramos que el tiempo no ha sido suficiente para analizar en detalle la propuesta del consultor y sugerimos que la Comisión presente una resolución preliminar con plazo suficiente para comentarios de la industria.”

Respuesta: No está dentro del alcance del estudio.

Pregunta 44.

“La propuesta del consultor tiene planteamiento interesantes a desarrollar en cuanto a algunos de los aspectos claves a observar en una auditoría, tales como la evaluación del cumplimiento de reglas y responsabilidades del servicio de distribución asignadas por la Resolución 097 de 2008 y la calidad de la información registrada, reportada y calculada en términos de su utilidad, integridad y objetividad.”

Sin embargo, consideramos que la consultoría incluye temas que no han sido reglamentados en la regulación referente a calidad del servicio de distribución, entre otras, la implementación de prácticas ITIL, implementación de prácticas o certificaciones de COBIT, acuerdos de niveles de servicio, implementación de una Mesa de Ayuda (Help-desk) para la atención a los usuarios internos y el registro y atención de incidentes, problemas y solicitudes de cambio en los sistemas y plataforma informática, entre otros aspectos.

Sobre estos aspectos, es necesario que para cada uno de ellos se evalúe su pertinencia y valor agregado dentro de la calidad de la información y una vez se identifique que son vitales para dicho proceso, se le de a las empresas la señal regulatoria para implementar estas prácticas y esquemas con tiempo suficiente para su desarrollo antes de que se consideren como aspectos a ser auditados.”

Respuesta: Ver respuestas a preguntas No. 1 y 2.

Pregunta 45.

“En cuanto a la operativa del esquema de calidad, es necesario tener en cuenta la realidad sobre la cual se soporta el proceso, de tal manera que se logre una implementación correcta del esquema de calidad y que las auditorías tengan el alcance adecuado.

Uno de los aspectos que mayor relevancia tiene es la consideración del SUI como fuente de información para el esquema de calidad. Como lo hemos señalado anteriormente, esto plantea una preocupación importante, dado los tropiezos presentados hasta el momento, que no han permitido un óptimo desempeño del esquema. Si bien, todos los Operadores de Red y la SSPD están trabajando para optimizar esta herramienta, es necesario que se revise el reporte de información por parte de los comercializadores dado que es uno de los aspectos de mayor influencia en el cálculo de los indicadores de calidad. En todo caso, la auditoría debe distinguir los inconvenientes de información publicada por otros agentes que afectan el funcionamiento del esquema de calidad, permitiendo la ejecución de alternativas en caso de persistir las deficiencias de información.”

Respuesta: ver respuesta a pregunta No. 11.

Pregunta 46.

“En este mismo sentido, considerando que al referencia de la correcta aplicación del esquema de calidad por partes de los OR serán los indicadores calculados por el LAC, sugerimos a la Comisión que dentro del alcance de las auditorías al CND se incluyan también las actividades realizadas por el Liquidador y Administrador de cuentas-LAC, de manera que queden cubiertas todas las responsabilidades del Administrador del mercado, teniendo en cuenta los parámetros que se establezcan para los operadores de red y las particularidades propias de la responsabilidad de la entidad. Al respecto es necesario tener en cuenta que, específicamente para el indicador agregado de niveles 2 y 3, la metodología de cálculo del LAC difiere de la interpretación de ha aclarado la Comisión que debe adoptarse (Comunicación CREG, Radicado CREG S-2011-004877 del 27 de octubre de 2011).”

Respuesta: No hace parte del alcance del estudio.

Pregunta 47.

“Por otro lado, consideramos que con anterioridad a la especificación de los criterios de la auditoría y para evitar controversias entre los auditores y las empresas frente a la aplicación de

la regulación vigente, es necesario aclarar la aplicación de la metodología de calidad definida en la Resolución 097 con lo establecido en la Regulación CREG 123 de 2011 respecto a la aplicación de incentivos y compensaciones al alumbrado público.”

Respuesta: No hace parte del alcance de este estudio.

Pregunta 48.

“Finalmente, solicitamos aclarar cuál será el esquema de evaluación de la auditoría, es decir, si se consulta en tiempo real la información necesaria para realizar los cálculos de indicadores desde el Sistema de Gestión de Distribución o si se toma la información ya almacenada y reportada que dio origen a los cálculos efectuados previamente. Este último caso es el que consideramos adecuado en la evaluación de la auditoría, dadas las implicaciones que tendría la primera opción para la operativa del esquema.”

Respuesta: En el enfoque establecido para desarrollar las guías de auditoría se asumió que en general las consultas pueden realizarse al sistema en producción. La recreación de reportes y cálculos debe hacerse en un sistema alternativo de pruebas, sin perturbar el ambiente y datos del sistema en producción.

Pregunta 49.

“Anexo

A continuación presentamos algunos comentarios particulares a los criterios planteados por el consultor que deben evaluarse en la auditoría de información de calidad, se numeran tal cual aparecen en el archivo anexo a la circular CREG 076 de 2011:

1. Cumplimiento de condiciones iniciales

1.1. Se tiene una vinculación de usuarios a transformadores y circuitos permanentes?

La resolución 043 de 2010 especifica que la vinculación de usuarios y transformadores debe mantenerse actualizada, para lo cual el OR deberá contar con un procedimiento certificado que garantice la actualización permanente de la información de geo-referencia a la red y de la vinculación de usuarios a los circuitos y transformadores. Por lo anterior el alcance del consultor en este punto debe limitarse a identificar si se tiene o no el procedimiento certificado del que habla la Regulación.”

Respuesta: El tener dicho procedimiento certificado de acuerdo a la Resolución de 043 de 2010, no excluye, ni limita que en esta auditoría se verifique que el proceso se está haciendo de forma permanente y continua en el tiempo, especialmente durante el periodo de tiempo que

se realiza la auditoría. Este aspecto debe validarse en ese momento porque impacta la información topológica de la red que a su vez incide en los diferentes cálculos de indicadores del servicio, por lo tanto es importante asegurarlo. No se considera por lo tanto conveniente acoger la recomendación de limitación.

Pregunta 50.

“1.5 Mantiene actualizada la certificación del Sistema de medición y procedimientos de registro y reporte?”

Consideramos que la certificación debe mantenerse “vigente”, según los términos establecidos en el numeral 11.2.5.2.”

Respuesta: De acuerdo, hay coincidencia con lo propuesto en la guía de auditoría.

Pregunta 51.

“2. Cumplimiento de Responsabilidades y Obligaciones del OR del esquema de Incentivos y Compensaciones. (numeral 11.2.7.1 de la resolución 097 de 2008)

2.1 El OR mantiene en forma continua la asignación de códigos de circuitos y transformadores?

La resolución 043 de 2010 solicita la asignación de códigos a circuitos y transformadores, siendo este procedimiento ejecutado solamente cada vez que se instala un transformador o por expansión de la red con nuevos circuitos. Por lo anterior, no aplica el criterio establecido por el consultor definido como “mantener en forma continua”.

Respuesta: Referirse al informe del estudio sección 3.3.5 donde se especifica esto con mayor claridad. Cuando se señala que debe “mantener en forma continua” se refiere a que el proceso y los procedimientos definidos deben desarrollarse en forma permanente o continua en el tiempo, de tal forma que cada caso que se presente es atendido en forma inmediata y la información es actualizada en las bases de datos respectivas y el reporte al SUI se hace oportunamente en el período que le corresponde. Por lo tanto se considera que el criterio aplica y debe ser validado por el impacto que esto puede tener en la calidad de los datos y cálculos de discontinuidades.

Pregunta 52.

“2.2 El OR mantiene actualizada la vinculación de usuarios a transformadores y circuitos.

Este punto es el mismo definido en el numeral 1.1., por lo cual debe eliminarse.”

Respuesta: Se evalúan dos aspectos específicos diferentes en estas dos preguntas. Referirse al informe del estudio sección 3.3.5 donde se especifica esto con mayor claridad estos dos puntos.

Pregunta 53.

“3.1 Implementación del Proceso

Los numerales 3.1.1 y 3.1.2 repiten la verificación de procedimientos de vinculación usuario-red y asignación de códigos a transformadores y circuitos ya evaluados en los numerales 1 y 2.”

Respuesta: Referirse al informe del estudio sección 3.3.5 y sección 3.3.6 donde se especifica esto con mayor claridad y se evidencia que corresponde a aspectos específicos diferentes. Por lo tanto deben mantenerse.

Pregunta 54.

“3.1.5. El OR posee un proceso y procedimientos de programación, ejecución de mantenimientos y adecuaciones en la red?

Este punto propuesto por el consultor no es del alcance del esquema de calidad.”

Respuesta: Ver respuesta a pregunta No. 1 y 2.

Pregunta 55.

“3.1.6. El OR posee un documento con los criterios para eliminar eventos en los reportes el LAC y SUI?

La Resolución 043 de 2010 no exige este documento, si bien solicita mantener por dos años un documento soporte del cálculo de los índices trimestrales de calidad y componentes necesarios para la determinación de los incentivos y compensaciones. Por lo anterior solicitamos retirar este punto de los elementos a evaluar por el auditor.”

Respuesta: La Resolución explícitamente y en forma específica no exige este documento. Siendo la eliminación de eventos un proceso particularmente importante dentro del esquema; un documento como este debería existir, siendo más de carácter interno a cada OR, con el fin

de establecer los criterios y procedimientos que debe seguir el personal autorizado para realizar eliminación de eventos en los reportes al LAC y SUI. Consideramos pertinente validar si un OR lo tiene, porque esto indica una mejor implementación del proceso y redundante en un mejor control de los riesgos asociados a eliminar sin cumplir con los criterios homologados por la misma empresa.

Pregunta 56.

“3.1.7. El OR posee un proceso y procedimientos de programación, solicitudes de consignación, ejecución de mantenimientos y adecuaciones en la red?”

Este requerimiento no se diferencia del numeral 3.1.5 comentado anteriormente. Por no agregar valor a la auditoría debe retirarse de los criterios a evaluar.”

Respuesta: De acuerdo con la recomendación, revisando la sección 3.3.6 se identifica que quedó duplicado en la Hoja de evaluación y debe eliminarse el numeral 3.1.5, dejando el 3.1.7.

Pregunta 57.

“3.1.8. El OR posee un proceso y procedimientos de intervenciones en la red por parte de las cuadrillas y la coordinación?”

Este punto propuesto por el consultor no es del alcance del esquema de calidad.”

Respuesta: Consideramos que es pertinente y por lo tanto dentro del alcance de evaluación dado que este proceso requiere una coordinación cercana con el personal que maneja el sistema de gestión de eventos y personal de centro de control e incide en la información relacionada con la atención de las interrupciones reportadas, creación y actualización de datos de los eventos y procesos de documentación y soporte. Ver adicionalmente respuestas a preguntas No. 1 y 2.

Pregunta 58.

“3.2 Estructura y organización de soporte al proceso.

Las exigencias que se establecen en este numeral sobre tener una estructura de mando y operativa definida, documentada y aprobada, así como la diferenciación de roles y responsabilidades documentados para el esquema de calidad, no están reglamentadas en la

regulación vigente sobre calidad del servicio. Teniendo en cuenta lo anterior, no es del alcance del consultor la evaluación de estos puntos.”

Respuesta: Ver respuesta a preguntas No. 1 y 2

Pregunta 59.

“3.3 Conocimiento del talento humano.

Las exigencias que se establecen en este numeral sobre conocimientos del personal y asistencia a cursos y talleres, no están reglamentadas en la regulación vigente sobre calidad del servicio; teniendo en cuenta lo anterior, no es del alcance del consultor la evaluación de estos criterios.

La idoneidad del personal debe ser evaluada por las áreas de Recursos Humanos de las empresas y si es del caso, estarán contenidas como requisito para la certificación del proceso de Distribución que ya fue auditado al inicio del esquema.”

Respuesta: Ver respuesta a pregunta No. 14.

Pregunta 60.

“3.4 Manejo de documentación para el soporte del esquema.

En los numerales 3.4.1 y 3.4.2, se debe tener claro que, si la auditoria se realiza antes de cumplidos 2 años de iniciado el esquema, solo se tendrá información de dicho periodo.”

Respuesta: Por supuesto. Se coincide en la apreciación.

Pregunta 61.

“3.4.4. Se tiene la información de los trabajos realizados por personal de mantenimiento en el campo, al menos de los 2 años anteriores?

La exigencia que se establece en este numeral no está reglamentada en la regulación vigente sobre calidad del servicio. Teniendo en cuenta lo anterior, no es del alcance del consultor la evaluación de este criterio.”

Respuesta: Ver respuesta a preguntas No. 1 y 2.

Pregunta 62.

“3.4.5 Se tiene registro histórico de información de interrupciones en el sistema GIS?”

El criterio debe ser específico según la exigencia de la Resolución 097 de 2008, la cual solicita guardar información de interrupciones por un término mínimo de 2 años.”

Respuesta: La pregunta se hace más bien porque se tiene implementaciones donde no se almacena información histórica de eventos en los sistemas GIS.

Pregunta 63.

“3.4.7 En el sistema de reportes, se tiene información histórica de los reportes y formatos enviados al LAC y SUI?”

No es exigencia de la Resolución 097 de 2008 o Resolución 043 de 2010 que el OR conserve esta información histórica. De acuerdo con el artículo 19 de la Resolución 043 de 2010, es el LAC el que debe conservar los reportes diarios enviados por el OR por un período mínimo de dos años para someterlo a las auditorías de la información o para revisión y consulta de la SSPD, si ésta así lo requiere.”

Respuesta: La pregunta busca validar si el OR conserva esta información histórica. Es una buena práctica hacerlo, lo que le permite al OR tener un soporte de la información originalmente enviada.

Pregunta 64.

“3.4.13 Existen los documentos de soporte para los tiempos asignados a los eventos registrados en el sistema y reportados?”

La pregunta es confusa, dado que no es claro a qué se hace referencia con “documento de soporte para los tiempos asignados”. La exigencia que se establece en este numeral no está reglamentada en la regulación vigente sobre calidad del servicio; teniendo en cuenta lo anterior, no es del alcance del auditor la evaluación de este criterio.”

Respuesta: Los OR deben mantener toda la información de soporte relacionado con los eventos reportados, lo cual es enfatizado en diferentes secciones de la regulación. Es esencial

además para una auditoría poder evidenciar los datos relacionados con los eventos. Ver adicionalmente respuesta a las preguntas No. 1 y 2.

Pregunta 65.

“3.5.4 Los eventos recibidos en el sistema de gestión de eventos son enviados automáticamente al Sistema de Coordinación de trabajos en la red y despacha en línea las ordenes de trabajo?”

El nivel de automatización solicitado no es un requerimiento de la regulación vigente, así como tampoco se encuentra definido en el esquema de calidad que el OR deba contar con un sistema de coordinación de trabajos en la red. En todo caso, la estructura operativa del proceso de Distribución debe estar avalada por la Certificación de Gestión de Calidad exigida al inicio del esquema de calidad.”

Respuesta: Ver respuesta a preguntas No. 1 y 2.

Pregunta 66.

“3.5.5. El cálculo de índices se realiza de manera automática en fechas y/o horas predefinidas en el sistema?”

Si bien el OR deben cumplir los plazos exigidos en las Resoluciones 097 de 2008 y 043 de 2010, el nivel de automatización solicitado en este numeral no es un requerimiento de la regulación vigente, por lo tanto excede el alcance del auditor.”

Respuesta: Ver respuesta a preguntas No. 1 y 2.

Pregunta 67.

“3.5.8 Los eventos recibidos en el sistema de gestión de eventos son enviados automáticamente al Sistema GIS y actualiza en línea los despliegues?”

No se entiende a que se refiere el consultor con actualizar en línea los despliegues.”

Respuesta: Se refiere a cambiar el estado de la red y sus elementos en forma automática y reflejar dichos cambios en los despliegues gráficos.

Pregunta 68.

“3.5.9 La generación de reportes se realiza de manera automática en fechas y/o horas predefinidas en el sistema?”

Si bien los OR deben cumplir los plazos exigidos en las Resoluciones 097 de 2008 y 043 de 2010, el nivel de automatización solicitado en este numeral no es un requerimiento de la regulación vigente, por lo tanto excede el alcance del auditor.”

Respuesta: Ver respuesta a preguntas No. 1 y 2.

Pregunta 69.

“3.5.10 El envío de reportes y formatos al LAC y SUI se realiza en forma automática una vez generado el reporte o formato?”

Si bien los OR deben cumplir los plazos exigidos en las Resoluciones 097 de 2008 y 043 de 2010, el nivel de automatización solicitado en este numeral no es un requerimiento de la regulación vigente, por lo tanto excede el alcance del auditor.”

4.4.9. Se tienen consultas predefinidas de la información de eventos?

La exigencia que se establece en este numeral no está reglamentada en la regulación vigente sobre calidad del servicio. Teniendo en cuenta lo anterior, no es del alcance del auditor la evaluación de este criterio.

4.5. Implementación de Sistema para generación de reportes LAC/SUI

Este punto ya está contenido en el numeral 3.5. si bien los OR deben cumplir los plazos exigidos en las Resoluciones 097 de 2008 y 043 de 2010, el nivel de automatización solicitado en este numeral no es un requerimiento de la regulación vigente, por lo tanto excede el alcance del auditor.

4.6. Implementación de Sistema para realizar cálculos de los índices de Calidad.

Este punto ya está contenido en el numeral 3.5. Si bien los OR deben cumplir los plazos exigidos en las Resoluciones 097 de 2008 y 034 de 2010, el nivel de automatización solicitado en este numeral no es un requerimiento de la regulación vigente, por lo tanto excede el alcance del auditor.

4.7. Esquema del Envío de Reportes

Este punto ya está contenido en el numeral 3.5. Si bien los OR deben cumplir los plazos exigidos en las Resoluciones 097 de 2008 y 043 de 2010, el nivel de automatización solicitado en este numeral no es un requerimiento de la regulación vigente, por lo tanto excede el alcance del auditor.

4.8. Administración de TI y seguridad.

Las exigencias que se establecen en este numeral sobre tecnologías de la información y seguridad, no están reglamentadas en la regulación vigente sobre calidad del servicio. En particular no son exigencias actuales, la implementación de prácticas de ITIL, la implementación de prácticas o certificaciones de COBIT, el establecimiento acuerdos de niveles de servicio, la implementación de una Mesa de Ayuda (Help-desk) para la atención a los usuarios internos y el registro y atención de incidentes, problemas y solicitudes de cambio en los sistemas y plataforma informática, la implementación del sistema de gestión de distribución, la implementación de una metodología de desarrollo y mantenimiento de aplicaciones estructuradas y documentada.

Teniendo en cuenta lo anterior, no es del alcance del consultor la evaluación de estos criterios.

La idoneidad de los procesos de actualización informática debe ser evaluada por las áreas de Tecnología de las Empresas y si es del caso estarán contenidas como requisito para la certificación del Proceso de Distribución que ya fue auditado al inicio del esquema.”

Respuesta: Ver respuesta a preguntas No. 1 y 2.

Pregunta 70.

“4. Madurez Implementación Soluciones de TIC

4.4. Implementación de Sistema para gestión de los eventos

La Resolución 097 de 2008 no fue tan específica como lo está exigiendo el consultor en este numeral en cuanto a la modificación de datos originales, base de datos separada, validaciones automáticas de fechas y tiempos, definidos en los numerales 4.4.3, 4.4.4 y 4.4.5.

No es claro a que se hace referencia con validaciones automáticas de fechas y tiempos.”

Respuesta: Los sistemas deben realizar automáticamente por si solos la validación de datos que se ingresen de fechas y tiempos para controlar errores humanos al ingresar dicha información o errores provenientes de otros sistemas.

Pregunta 71.

“4.5 Implementación Sistema para coordinación trabajos en la red.

Este punto ya está contenido en el numeral 3.5. No se encuentra definido en el esquema de calidad que el OR debe contar con un Sistema de Coordinación de trabajos en la red. En todo

caso, la estructura operativa del Proceso de Distribución debe estar avalada por la Certificación de Gestión de Calidad exigida al inicio del esquema de calidad.”

Respuesta: Ver respuesta a preguntas No. 1 y 2.

Pregunta 72.

“5. Calidad de Información.

La información a auditar según lo establecido en el numeral 5 debe aplicar a periodos que no hayan sido auditados previamente.”

Respuesta: Es lo normal aplicarlo de este manera. Casos de excepción pueden obedecer a incumplimientos previos de un OR, que requiera ejecución de un nuevo proceso de auditoría y se deban considerar períodos ya evaluados.

Pregunta 73.

“5.3 Objetividad de la Información

Los elementos a evaluar según los criterios 5.3.16. a 5.3.20. Parecen tener el mismo propósito, por lo anterior sugerimos resumir en 3 puntos: i) Validar el sistema de cálculos de índices del esquema de Incentivos y compensaciones, ii) Determinar la confiabilidad de la implementación de los aplicativos que generan los reportes enviados al SIC y al LAC.”

Respuesta: Se considera más conveniente mantener el esquema planteado para no afectar el diseño y estructuración creada inicialmente. De otro lado se sugieren 3 puntos, pero sólo se describen 2.

2.7 EMPRESA DE ENERGIA DE PEREIRA - EPP

Pregunta 74.

” Según el ítem 5.1 (1er ciclo de auditoria) donde se plantea realizar la primera auditoria cuando el OR lleve por lo menos 3 (tres) trimestres operando el nuevo esquema, la EEP plantea que el tiempo oportuno para realizar la auditoria es al momento de cumplir el 4 (cuarto) trimestres de haber entrado al nuevo esquema de incentivos y compensaciones, esto debido a que en este tiempo se puede contar con un mayor grado de madurez y experiencia lo que nos permite obtener mejores resultados.

Respuesta: No observamos problema con la sugerencia, ésta garantiza el mínimo de tiempo para tener información significativa y el proceso ajustado.

Pregunta 75.

En el ítem 5.2 donde se propone que el segundo ciclo de auditoria se realice anualmente la EEP propone que las auditorias de seguimiento se deben realizar cada 2 años teniendo en cuenta el costo de estas, el cual debe ser asumido por el OR.

Respuesta: A partir del segundo ciclo se recomienda a la CREG en el estudio realizar un programa anual de auditorías siguiendo unos criterios para priorizar que OR deben ser auditados en ese período. Consideramos razonable que las empresas que no cumplan con los criterios de prioridad señalados (por cumplimientos parciales, salvedades, calificaciones bajas, altos niveles de compensaciones) puedan tener las auditorías cada dos (2) años. Para esto debe entonces incluirse este criterio.

Pregunta 76.

No se está de acuerdo con el ítem 3.3 donde se plantea evaluar los conocimientos técnicos y específicos del personal del área relacionada con el proceso de registro, reporte y cálculo sobre el esquema de incentivos y compensaciones, puesto que la auditoria se debe enfocar en la evaluación y seguimiento de los procedimientos diseñados para tales labores.

Respuesta: ver respuesta a las preguntas No.14 y 32.

Pregunta 77.

“El grado de automatización que se está pidiendo en los ítem 3.5 y 4.5.1 al manejar el control de eventos con dispositivos móviles, requiere de una inversión considerable la cual no reflejaría en la mejora del servicio, pero si en el incremento de la tarifa del usuario.”

Respuesta: La auditoría definida y propuesta en el estudio no señala tal requisito como obligatorio. Sin embargo el tener dichas implementaciones si puede mejorar el nivel de eficiencia, efectividad, calidad y control de los procesos de campo; lo que redundaría en optimizaciones de tiempos y personal, oportunidad en la atención, agilidad en los reportes y control del servicio y atención de interrupciones y mayor calidad y transparencia en la información. Finalmente esto redundaría en un nivel más alto de madurez y mayor capacidad del OR en el manejo del servicio de SDL.

Pregunta 78.

“Para la implementación de una base de datos de prueba donde el auditor pueda generar nuevamente los diferentes indicadores del trimestre n, sería necesario un nuevo desarrollo, el cual tendría un costo adicional. A cambio de esto se propone que el ente auditor mediante la información entregada por cada OR genere los indicadores y los compare con los reportados.”

Respuesta: No vemos claramente la necesidad de realizar un nuevo desarrollo de software para tener un ambiente de pruebas. Respecto a la logística e infraestructura requerida para aplicar la guía de auditoría es necesario poder tener un ambiente donde se realicen las pruebas de cálculos, informes y reportes con el software particular de cada OR, sin afectar el sistema que tenga en producción. Sin embargo en muchos de los OR este ambiente de prueba ya está disponible, al ser una práctica estándar en los departamentos de sistemas e informática para controlar los desarrollos y verificar la calidad del software, los nuevos desarrollos y cambios que pasan a producción. Este ambiente podría ser suministrado por el mismo Auditor, elevando seguramente el valor de la auditoría.

Pregunta 79.

“Se debe definir una metodología y tiempos claros para remediar las discrepancias encontradas en el auditor y el auditado.”

Respuesta: Se pondrá a consideración de la CREG esta inquietud para su revisión dentro del proceso de reglamentación de esta auditoría.

Pregunta 80.

“Teniendo en cuenta los nuevos requerimientos solicitados en los ítem 3.5.4, 4.5.1 y 5.3 Se debe establecer los tiempos de implementación de estos nuevos requerimientos tecnológicos, en este punto se debe tener en cuenta el factor monetario y complicaciones en el desarrollo de estas nuevas aplicaciones.”

Respuesta: Ver respuesta a las preguntas No. 22 y 77.

2.8 XM

Pregunta 81.

“Se plantea en el numeral 3.3.2, la preparación que deberán llevar a cabo los OR, el LAC y SUI para atender la visita de auditoría. Al respecto, se plantea dentro de las responsabilidades del Auditor: “El auditor debe cumplir todos los requerimientos indicados por el OR, LAC y SUI para acceder a la información”.

Al respecto, sugerimos que el acceso del auditor a la información consignada en el LAC, se realice bajo el usuario y contraseña del OR auditado, dado que es este último quien administra la información reportada al LAC, y bajo el perfil que tiene asignado, es posible hacer seguimiento a la carga de información y a las acciones ejecutadas por el OR, en función de las tareas determinadas para dar cumplimiento al esquema de calidad, establecido en la Resolución CREG 097 de 2008.”

Respuesta: El usuario que asigne el LAC puede ser similar al del OR, no el mismo, puesto que sólo debe tener permisos de consulta. Esto para evitar acciones u operaciones que de manera involuntaria o inadvertida puedan hacer los auditores.