



OFICINA DE CONTROL INTERNO
 SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
 CONTROL DOCUMENTAL
 INFORME AUDITORÍA SIG
 CÓDIGO: SDS-ESC-FT-012 V.5

Elaborado por: Roció Zabala
 Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos.
 Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos



Proceso y/o Subsistema: GESTION DE BIENES Y SERVICIOS
 Líder y/o Responsable del Proceso y/o Subsistema: DIANA MARCELA ACOSTA RUBIO
 Auditor Líder: FRANCISCO JAVIER PINTO GONZALEZ
 Auditor (es): N/A
 Fecha de Ejecución Auditoría: 18 de julio al 27 de julio del 2022

ASPECTOS GENERALES DEL PROCESO DE AUDITORÍA

OBJETIVO: Determinar la conformidad de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 frente al proceso realizado y en consecuencia medir la eficiencia y eficacia del mismo.

ALCANCE:

Desde: la consecución de recursos, planificación, operación, seguimiento

Hasta: la evaluación del desempeño y su mejoramiento continuo.

Periodo a evaluar: 1/06/2021 hasta 30/06/2022

Procedimientos del alcance:

SDS-BYS-BYS-005 (Gestión de Servicios Administrativos)

SDS-BYS-BYS-013 (Recepción de Facturas Electrónicas)

CRITERIOS: Para el desarrollo de la Auditoría se tuvo en cuenta las norma técnicas: ISO9001:2015 e ISO19011:2018, así mismo procedimientos, estructura de roles y responsabilidades, políticas, controles orientados al cumplimiento del proceso, gestión de riesgos, objetivos y metas. dicho ejercicio fue basado metodológicamente en listas de chequeo elaboradas para este propósito.

LIMITACIONES:

- Disposición de los referentes asignados para atender la auditoría

- Disponer de todas las evidencias solicitadas como parte de la comprobación del cumplimiento de los criterios evaluados.

METODOLOGIA UTILIZADA: Entrevista basada en preguntas conforme a los criterios definidos en la lista de chequeo. Se realizó consulta de casos aleatorio con el fin constatar cumplimiento.

NUMERAL DE LA ISO 9001: 2015	DESCRIPCIÓN (Describir los aspectos que son objeto de mejora y/o No conformidad en orden descendente).	CONFORME	NO CONFORME
------------------------------	---	----------	-------------

1. Procedimiento de Gestión de Servicios Administrativos , código: SDS-BYS-PR-005

Numeral: 4.4.1 , literal f) Numeral 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	<p>A la pregunta: ¿Se evidencia registros de riesgos identificados, clasificados y valorados frente a los 2 servicios comprendidos en el alcance?</p> <p>Al momento de la auditoría, se suministra la matriz de riesgos, la cual consta de 7 registros de riesgos identificados sobre el proceso. Mediante consulta identificamos que el ID:6 de dicha matriz, describe la posibilidad de afectación reputacional por investigaciones disciplinarias por no prestar el apoyo para realizar las actividades de vigilancia, seguridad y control. En lo que se refiere al componente de transporte, no se genera un impacto relevante según lo informado, ya que si no presta el servicio por alguna causa, el funcionario esta en la capacidad de transportarse por sus propios medios o busca una alternativa; por tal razón, el escenario expuesto no es relevante para el proceso y por tanto no hace parte de los riesgos identificados.</p> <p>Con respecto a la clasificación y valoración de los riesgos, encontramos en la matriz lo siguiente: impacto inherente con valor: Mayor y la Zona de Riesgo con valor: Alto. De otra parte, con respecto al riesgo residual, la valoración es la siguiente: Impacto residual final con valor: Mayor y Zona de Riesgo con valor: Alto, la estrategia definida para contrarrestar el riesgo consiste en mitigar o reducir el riesgo.</p> <p>De otra parte, se evidencia que los riesgos que tiene que ver con el impacto ambiental, no se encuentran registrados en la matriz del proceso, lo que se considera una debilidad importante en función del requisito de la norma, lo que deriva en una oportunidad de mejora.</p> <p>Acorde a todo lo anterior, se valida el requisito de norma.</p>	X	
--	---	---	--

NUMERAL DE LA ISO 9001: 2015	DESCRIPCIÓN (Describir los aspectos que son objeto de mejora y/o No conformidad en orden descendente).	CONFORME	NO CONFORME
Numeral: 4.4.1, literal f) Numeral 6.1.2 literales a) y b)	<p>A la pregunta: ¿Se evidencia planes de tratamiento de los riesgos identificados?</p> <p>Mediante consulta a la matriz de riesgo, el ID:6 que corresponde al procedimiento evaluado, cuenta con un solo control o plan de tratamiento y establece la verificación de las novedades de seguridad y control, la cual se realiza de forma semestral. sin embargo, evidenciamos que no han sido tenidos en cuenta los controles tales como: Circuito cerrado de televisión (Cámaras), el recurso humano (vigilantes), entre muchos otros. Como recomendación, es necesario determinar todos los elementos técnicos, procedimentales y administrativos que permiten garantizar la operación de la seguridad y el control. De otra parte, se considera que el riesgo identificado podría dividirse en 2 partes y enfocarlo a: Actividades de vigilancia y otro a las actividades de reporte de emergencia o novedades. Encontramos que el registro de riesgo actual, esta mas enfocado a las novedades de seguridad y control mediante el monitoreo de equipos que se hace desde la sala de medios tecnológicos. Lo expuesto anteriormente, se considera una debilidad importante en función del requisito de la norma, lo que deriva en una oportunidad de mejora.</p> <p>Acorde a todo lo anterior, se valida el requisito de norma.</p>	X	
Numeral: 4.4.1, literal f) Numeral 6.1.2 literales a) y b)	<p>A la pregunta: ¿Se evidencia seguimiento a los planes de tratamiento de los riesgos identificados?</p> <p>Mediante el documento de autoevaluación establecido por calidad, se realiza el seguimiento del riesgo. Al consultar dicho instrumento, se identifica que el riesgo no se ha materializado sin embargo no existen soportes o registros que permitan determinar que el riesgo no se ha materializo mas cuando el seguimiento se hace semestral lo cual no es eficiente. El hecho es que por medio de la sala de medios tecnológicos, se realiza monitoreo constante del comportamiento de los sistemas y en caso de falla se soluciona de manera inmediata por parte del equipo designado. Además de notificar a las partes interesadas. Acorde a lo expuesto, se considera una debilidad importante en función del requisito de la norma, lo que deriva en una oportunidad de mejora.</p> <p>Acorde a todo lo anterior, se valida el requisito de norma.</p>	X	
7.1 Recursos 7.1.1 Generalidades	<p>A la pregunta: ¿Se cuenta con evidencia que permita comprobar la programación de los recursos necesarios (físicos, financieros, talento humano, tecnológico), para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora de los procedimientos y asegurar su disponibilidad?. los componentes a evaluar: Aseo/cafetería, Transportes, Seguridad y Control.</p> <p>Respuesta: Respecto a la programación de recursos, se informa que están contemplados en el Decreto 5076 del 2013 artículo 40, el cual establece la estructura organizacional de la secretaria y todo parte de ahí, ya que para la Subdirección de bienes y servicios, se definen las funciones y en el punto 5 evidenciamos que se define elaborar, ejecutar y controlar el plan de compras.</p> <p>COMPONENTE DE ASEO/CAFETERIA: Se consulta el PAA 2021 , el cual contempla varios requerimientos, un rubro para cafetería y otro por aseo. Se evidencia contrato de vigencias futuras, el cual inicio el 15 de junio del 2021 y finaliza el 15 de junio del 2023. El rubro de limpieza contempla: personal, fumigación PODA, e insumos de aseo. El contrato inicio el 15 de junio del 2021 y a la fecha esta vigente a 15 de junio del 2023. Se consulta la Orden de Compra Nro.69565, adjudicado al proveedor Servilimpieza SA. Respecto al PAA, el numero de requerimiento es el 21 , el cual tiene por objeto: Aseo y Cafetería y contempla la limpieza en general. Se observa que el Valor Presupuestado final 2021 es por valor de: \$1337.013.461. Así mismo, se consulta el informe mensual del primero al 30 de septiembre del 2021, el cual contiene desagregado cada uno de los elementos: equipos y maquinaria, insumos aseo y cafetería, servicios de jardinería, servicios de fumigación, operarios de aseo y cafetería y supervisores. Para el mes de Junio2022, se genero factura por valor de: \$200.243.629.</p> <p>COMPONENTE DE TRANSPORTE: Mediante consulta al PAA, el requerimiento Nro. 23 correspondiente a la modalidad por subasta inversa adjudicado al proveedor: Transportes JR. Se establece un rubro por valor de: \$ 170.416.816 para el año 2021 y tuvo una adición en el año 2022 por valor de: \$ 93.187.528. Cabe señalar que el contrato se adjudico en el mes de septiembre 2021 y su ejecución fue hasta el 5 de mayo 2022. Se consultan algunos de los seguimientos realizados del contrato.</p> <p>COMPONENTE DE VIGILANCIA: mediante licitación publica nro.: 2491117 del 2021 se adjudico al proveedor: MEGA SEGURIDAD, inicio el 6 de mayo del 2021 y finaliza el 5 de mayo del 2023. dicha licitación fue por valor de \$ 5707,202.304 y para el año 2022 tuvo un adición por valor de: \$ 166 millones. El numero del requerimiento en el PAA es el : 44 y tiene por objeto la vigilancia y seguridad privada de las sedes de la SDS por un valor presupuestado final del año 2021 de: \$1791.735.745. Se procede a consultar la ejecución del mismo y se evidencian todos los seguimientos. Cabe señalar que la factura se radica cada mes con el informe de actividades y el informe de supervisión.</p> <p>Acorde a todo lo anterior, se da cumplimiento al requisito.</p>	X	

NUMERAL DE LA ISO 9001: 2015	DESCRIPCIÓN (Describir los aspectos que son objeto de mejora y/o No conformidad en orden descendente).	CONFORME	NO CONFORME
7.2 COMPETENCIA	<p>Respecto al pregunta: ¿Se cuenta con evidencia que permita comprobar las competencias de las personas basado en su educación, formación y experiencia necesaria para realizar el trabajo que afecta al desempeño y la eficacia?</p> <p>COMPONENTE DE ASEO/CAFETERIA: Se informa que mediante el "acuerdo marco de precio", se establecen los perfiles tanto de los operarios como de las supervisoras, el acuerdo suscrito y vigente corresponde al numero: CCE-972-AMP-2019, dicho acuerdo contiene el anexo 2.que define los perfiles y funciones del personal. Para efectos de comprobación, se consulta el perfil 1 y se compara con la hoja de vida de la operaria de nombre Luis Miriam Molina. el cual cumple con lo especificado. Se consulta un segundo perfil: Supervisora, nombre: Nancy Jazmín Luna, con CC. 40.372.087 y se verifica la experiencia laboral de 11 años, diploma de bachiller y los cursos adicionales que exige el cargo.</p> <p>COMPONENTE DE TRANSPORTE: Se consultan en los estudios previos los cuales definen las competencias del personal. El contrato suscrito fue el Nro.: 28051775 del año 2021 con el Proveedor: transportes especializados JR sas, dicho contrato inicio: 6 de septiembre del 2021 y finalizo el 5 de julio del 2022. Dicho contrato especifica la cantidad de vehículos con sus respectivos conductores, Mediante consulta al literal C de los estudios previos, se especifican las obligaciones específicas del contratistas en el numeral 1. Establece, mínimo 25 vehículos tipo automóvil y/o camioneta, y mínimo 3 vehículos públicos Camioneta VAN o microbús, y se consulta el anexo 4 que contiene las especificaciones técnicas de los vehículos/conductores y por ultimo se consulto el seguimiento de ejecución del contrato mes a mes. Para efectos de comprobación, se verifican los vales y planillas de servicio del mes de mayo y el giro realizado.</p> <p>COMPONENTE DE VIGILANCIA Y CONTROL: Se consulta el anexo técnico del contrato de mega seguridad, el cual define en la hoja 13, los perfiles y competencias del personal: Los perfiles son: Coordinador, 1Cargo, Supervisores de puesto, 3 cargos, Operadores de medios tecnológicos, 4 cargos, guardas de seguridad, 67 cargos. Con respecto al coordinador se exige 5 años de experiencia, para el supervisor 1 año, para los operadores tecnológicos 1 año y los guardas de seguridad 1 año. Respecto a la experiencia, el coordinador debe disponer de una credencial de consultor o asesor en seguridad privada de conformidad con la resolución 4973 del 2011. Experiencia supervisor: Titulo de bachiller, situación de servicio militar definida, y curso de entrenamiento. Se consulta la hoja de vida del señor: Omar Roa Calvo , CC: 79887053 el cual cumple con lo requerido. Respecto a las competencias del personal de automatización. se consulta el documento de estudios previos, en el numeral 16 literal, se establece el equipo mínimo de trabajo con 2 roles: Coordinador ingeniero encargado, y un técnico o tecnólogo. respecto al coordinador se requiere una experiencia de 5 años en mantenimiento de sistemas de automatización de seguridad y control. Se consulta la hoja de vida del coordinador: nombre: Oswaldo Hernando Muñoz, con CC. 80.154.559, lo cual cumple con lo esperado. Acorde a todo lo anterior, se da cumplimiento al requisito.</p>	X	
8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL	<p>A la pregunta: ¿Se cuenta con resultados del diagnostico e Identificación de los servicios administrativos en lo referente a los siguientes aspectos: (aseo y cafetería, transportes, vigilancia, seguridad y control)? Consultar: Diagnostico de necesidades/Plan Anual de Adquisiciones.</p> <p>El diagnostico de necesidad, se rige por los estudios previos y lo que dicta el articulo 40 del decreto 507 del 2013, el cual fija la estructura funcional de la entidad.</p> <p>Para efectos de comprobación, se consultaron los estudios previos para los diferentes componentes y el plan de adquisiciones para inversión denominado PAA. En lo que respecta a los gastos de funcionamiento vigencia 2023, se elaboro el documento en el año 2022 y contiene además la justificación técnica, económica, históricos de contratos. Además se proyecto con incremento de salario mínimo de 10,07% y para IPC de 5,6%. Los rubros fueron definidos de la siguiente manera: alojamiento, servicios de suministro y bebidas por valor de \$306.461.000 para el año 2023 y el otro rubro fue de limpieza en general, por valor de \$3720.669.000, se consulta el documento denominado: Justificación presupuesto 2021 y gastos de funcionamiento, contiene la justificación del rubro de limpieza y supervisoras.</p> <p>Acorde a todo lo anterior, se da cumplimiento al aspecto evaluado.</p>	X	
8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL	<p>A la pregunta: ¿Se cuenta con el plan de austeridad y transparencia en el gasto público de la vigencia. Debe contener: indicadores de austeridad, cumplimiento y las metas propuestas.? Consultar: Diagnostico de necesidades/Plan Anual de Adquisiciones</p> <p>Respecto al plan de austeridad y transparencia del año 2020 y 2021, se consulta y determinan los comparativos de un año al otro de los componentes del alcance, de los cuales se evidencia ahorros mínimos en algunos puntos y por el contrario hubo grandes incrementos en otros aspectos. En conclusión, no hubo ahorros de un año a otro y por el contrario hubo un incremento importante resultado de las nuevas medidas implementadas para el manejo de la pandemia.</p> <p>Acorde a todo lo anterior, se da cumplimiento al aspecto evaluado.</p>	X	

NUMERAL DE LA ISO 9001: 2015	DESCRIPCIÓN (Describir los aspectos que son objeto de mejora y/o No conformidad en orden descendente).	CONFORME	NO CONFORME
8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL	<p>A la pregunta: ¿Se cuenta con registros de recepción de las solicitudes de los servicios de: aseo y cafetería, transportes, vigilancia, seguridad y control, que soportan la operación y funcionamiento de la entidad.?</p> <p>Respecto al componente de vigilancia y control, se cuenta con los registro de acceso físico o bitácoras de ingreso de personal y equipos a la entidad y las minutas de los libros de control. Así mismo, se cuenta con los registros de correo que llegan a la cuenta del grupo de seguridad/ control y las respuestas cada solicitud. Así mismo, se cuenta con las bitácoras del aplicativo BIOSTAR2 para el control de acceso biométrico y el TIS: control de los visitantes por medio de sticker. Se consultan las minutas de control y planillas de control.</p> <p>Respecto al componente de Transporte se dispara por demanda y se cuenta con planilla de control de viajes.</p> <p>Acorde a todo lo anterior, se da cumplimiento al aspecto evaluado.</p>	X	
8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL	<p>Consultar los tramites de las solicitudes de servicios administrativos a través de las empresas contratadas o con lo medios con que dispone la entidad? Planilla de Control Entrega de Carne: SDS-BYS-FT-037 o Planilla Servicios de Transporte: SDS-BYS-FT-038</p> <p>Se consultan las minutas de vigilancia, donde se registran todas las novedades. Para el caso se consulta las planillas de entrega de Carnets y el consolidado que evidencia la entrega del elemento. El TIS, permite el control de los visitantes por medio de stickers y reemplazo los libros de registro de ingreso de portátiles que se utilizaba hace unos meses. Mediante el sistema TIS se permite el registro de entrada y salida de elementos de tecnología.</p> <p>Respecto al componente de Transporte, se consulta la planilla de Servicios de Transporte la cual es diligenciada diariamente.</p> <p>Acorde a todo lo anterior, se da cumplimiento al aspecto evaluado.</p>	X	
8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	<p>A la pregunta: ¿Se cuenta con estudios previos, pliegos de condiciones, estudios de mercado, análisis de sector, requerimientos técnicos en cuanto a: personal, materiales, repuestos e insumos, necesarios para la prestación de los servicios administrativos?</p> <p>Para cada uno de los componentes, se solicitan los estudios previos con los referentes designados, cabe señalar que de acuerdo al proceso se obtiene la información solicitada. componente de Aseo/Cafetería la modalidad fue por acuerdo marco, componente de transporte la modalidad fue por subasta inversa y el componente de Vigilancia/Control fue por la modalidad de licitación pública. El proceso dispone de un repositorio con información de cada componente. Para efectos de comprobación, se consulta una carpeta el cual contiene: 1. estudios de mercado, 2. ANEXOS, 3. análisis del sector, 4. cotizaciones y 5. requerimientos técnicos.</p> <p>Acorde a todo lo anterior, se da cumplimiento al aspecto evaluado.</p>	X	
8.5 PRODUCCION Y PROVISION DEL SERVICIO	<p>A la pregunta: ¿Existen resultados del inicio del procedimiento de contratación de acuerdo a lo establecido en el proceso de Gestión Contractual y lo estipulado en el Procedimiento?</p> <p>Respecto al componente de transporte, se elaboraron los estudios previos, análisis del sector, estudio de mercado, cotizaciones y demás formatos que hacen parte del proceso. Se consulta como evidencia del proceso: memorando de remisión con el ID: 2021IE14629 del 27 de mayo del 2021 y se remite la carpeta con toda la información del proceso y se solicita el pliego definitivo del proceso. Por su parte, la subdirección de contratación, entrego el informe de subasta con fecha 23 de agosto del 2021, el cual indica los proveedores seleccionaron que cumplieron los requisitos y de acuerdo a la subasta indica quien fue el ganador. Dicho proceso se adjudica mediante la resolución 1375 del 27 de agosto del 2021.</p> <p>Respecto al componente de vigilancia, se consulta el memorando de radicación del proceso de estudios previos de licitación Nro. 2021IE3878 del 12 de febrero del 2021. Dicho memorando especifica las 6 carpeta a remitir como son: CDP No377, Requerimientos habilitadores financieros, estudios previos, anexos técnicos, Anexos, Análisis del sector y estudios de mercado. Así mismo, se consulta el nuevo proceso de automatización. mediante el memorando nro.2022IE121233 de 9 de mayo del 2022. objeto es la prestación del servicio preventivo y correctivo del sistema de automatización de seguridad y control instalado en la SDS. Mediante el memorando, se remiten las 7 carpeta s con los siguientes elementos: CDP No2776, cotizaciones allegadas, estudio de mercado, Análisis de riesgo y oferta económica.</p> <p>Acorde a todo lo anterior, se da cumplimiento al aspecto evaluado.</p>	X	

NUMERAL DE LA ISO 9001: 2015	DESCRIPCIÓN (Describir los aspectos que son objeto de mejora y/o No conformidad en orden descendente).	CONFORME	NO CONFORME
9.1 SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION	<p>A la pregunta: ¿Se realiza seguimiento u otros para comprobar el cumplimiento de las actividades contractuales y/o asignación de recursos al contratista? Consultar: bitácoras de seguimiento, informes, actas de reunión.</p> <p>Se consultan cuadros de seguimiento y matriz de seguimiento, se cuenta con el informe de vigilancia con el proveedor MEGA SEGURIDAD, de fecha: 1 de abril a 30 de abril. El contrato tiene definido 41 obligaciones y mensualmente se verifica el cumplimiento de cada una las obligaciones. Dicha actividad es realizada por el referente de Bienes de Servicios del grupo de apoyo. Se consulta la obligación 5 y el soporte respectivo. así mismo, se consulta el inventario de equipos o RADIOS de MEGASEGURIDAD y listado de cámaras instaladas. Cabe señalar que aquellos equipos que fallen, son reportados al proveedor para que se proceda con la revisión y reparación. Adicionalmente, el informe se remite al comité de manera mensual para el seguimiento de las actividades. Dicho comité fue realizado de forma virtual mediante el aplicativo TEAM el día 12 de mayo del 2022 y se suministra la presentación con los contenidos impartidos, las novedades presentadas y se hace lectura de los compromisos anteriores.</p> <p>Acorde a todo lo anterior, se da cumplimiento al aspecto evaluado.</p>	X	
9.1 SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION	<p>A la pregunta: ¿Se cuenta con registros de la ejecución de los contratos en lo que respecta a los componentes de: aseo y cafetería, transportes, seguridad y control?</p> <p>A fin de constatar, se consulta el informe de gestión en donde se reporta el seguimiento del proceso y se registra todas las actividades que se realizaron durante el mes. Dicho informe, define los eventos o jornadas realizadas por el servicio de vigilancia y se reportan las novedades durante el servicio. Se consulta el informe de supervisión del proveedor ELIPTICA del mes de marzo, el cual consta de 16 obligaciones a las que se hace seguimiento.</p> <p>Acorde a todo lo anterior, se da cumplimiento al aspecto evaluado.</p>	X	
9.1 SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION	<p>A la pregunta: ¿Se cuenta con reportes de cumplimiento de las obligaciones por parte de las empresas contratadas de los servicios administrativos prestados por el proceso?</p> <p>Respecto al componente de vigilancia, cada guardia debe cumplir las consignas o reglas establecidas, como son: no comer en el puesto de trabajo, no dejar su puesto de trabajo abandonado, adicionalmente se mide el cumplimiento por servicio que contempla las quejas que son registradas y con ello se evalúan los mejores guardas de seguridad. El tablero definido de medición se conoce como: SCORECARD y evalúa 5 componentes como son: Conocimiento, Puntualidad, presentación, consignas y servicios, estos 5 criterios generan una ponderación para el 100% de la medición. el referente informa que se llevan a cabo reuniones mensuales y se hace la retroalimentación respecto al servicio ofrecido, cabe señalar que los 3 mejores resultados se les otorga un certificado de reconocimiento y unos incentivos que le otorga el proveedor que lo contrata. Se consultan 2 certificados otorgados a los funcionarios Luis Carlos Gil y Luis Hurtado. De otra parte, se cuenta con el informe de evaluación de medios electrónicos y vulnerabilidades, ya que la revisión de medios y seguridad física de las instalaciones se realizan de forma mensual. Se hace presencia para identificar vulnerabilidades físicas y se toman los correctivos del caso.</p> <p>De otra parte, se consulta el informe consolidado POGD 2021, el cual tiene definidas 8 metas una de ellas tiene injerencia con los procedimientos del alcance y están inmersos en la META1 : prestación de los servicios administrativos de la Subdirección de "Bienes y Servicios", dicha meta define una ponderación del 20% de acuerdo a lo establecido. Una de las actividades definidas, consiste en prestar el apoyo para realizar las actividades de seguridad y control, la segunda actividad tiene que ver con prestar el servicio administrativo de transporte de los funcionarios de la SDS con vehículos propios y/o contratados de acuerdo con la disponibilidad de recursos.</p> <p>Respecto al componente de cafetería y aseo, el servicio es a demanda y subjetivo para medir por tal razón, no hace parte de los elementos de medición del POGD.</p> <p>De acuerdo a los tableros de medición trimestrales, los resultados en la actividad fueron los siguientes: Programado: 2,5% y ejecutado 2,5% para la actividad 2 observamos que lo programado respecto a lo ejecutado fue del 100% Se consulta el segundo, tercer y cuarto trimestre y se observa el mismo comportamiento. Para el POGD 2022, las ponderaciones cambiaron pero se observa cumplimiento de los programado al 100% La descripción de la revisión continua en el siguiente renglón.</p>	X	

NUMERAL DE LA ISO 9001: 2015	DESCRIPCIÓN (Describir los aspectos que son objeto de mejora y/o No conformidad en orden descendente).	CONFORME	NO CONFORME
9.1 SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION	<p>Cabe señalar que el SEGPLAN se refiere a proyectos de inversión y lo que tiene que ver con funcionamiento va por gasto, se consulta la ejecución total de la Subdirección. Cabe señalar que se mide el cumplimiento de la meta física y lo financiero se maneja con el referente financiero. Se remitieron el plan de adquisiciones de gastos de funcionamiento 2021 y los compromisos al 3 de diciembre del 2021 y el RP a 31 de diciembre. Se consulta requerimiento Nro.118-052000, correspondiente a la adquisición de banderas, la cual no se ejecuto, al no ejecutarse se perdieron los recursos además el instrumento no cuenta con una justificación al respecto. de otra parte, evidenciamos que el plan de adquisición año 2022, contemplo y programo esta misma necesidad. Otro caso consultado, fue la identificación de la imagen institucional (chaquetas) este proceso tampoco se contrato. Nota: Para que se solicitan recursos sino se van a utilizar, lo que origina una oportunidad de mejora en función del control que se debe tener para el manejo de los rubros no ejecutados.</p> <p>Para el PAA y gastos de funcionamiento, se construyo un tablero de seguimiento contractual con el cual se tiene le control mas minucioso con historial de avancen para cada requerimiento. Dicho archivo cuenta con la trazabilidad y justificación de cada proceso.</p>	X	
9.1.2 Satisfacción de cliente	<p>A la pregunta: ¿Se cuenta con seguimiento y resultados de la percepción de los clientes frente al servicio ofrecido? COMPONENTE DE ASEO Y CAFETERIA: Se cuenta con lista de chequeo, mediante la cual el referente del proceso realiza la evaluación de las actividades diarias, semanales y mensuales del servicio. Se consulta la evaluación del mes de junio el cual tuvo una calificación de 5 y en otros aspectos se obtuvo una calificación de 4. La calificación de 4 obedece a que hubo presencia de polvo. Calificación promedio mes: 4.81. Nota: si la calificación en menor a 5, el comité toma acciones a seguir. Se consulta el acta correspondiente del 12 de julio y se evalúa el mes junio 2022. Se remite seguimiento financiero SERVILIMPIEZA 2022) y el acta de comité de seguimiento de fecha 12 de julio 2022.</p> <p>COMPONENTE DE TRANSPORTE En el momento, las planillas diarias de servicios suministradas, cuentan con un campo de chequeo que establece si el servicio fue bueno o malo pero no cuenta con campo de observaciones, además no se realiza análisis consolidado de resultados de planillas, en tal sentido y como acción de mejora, se propone implementar encuesta de percepción del servicio, la cual permitirá identificar algunas debilidades frente al servicio y con ello iniciar acciones de mejora.</p> <p>COMPONENTE DE VIGILANCIA Se informa que existe un instrumento de calificación denominado SCORE, el cual evalúa al personal de vigilancia respecto algunas variables definidas, dichas variables afectan el score individual de cada persona al momento de calificar en reunión mensual de seguimiento. En aras de fortalecer dicho procedimiento, se propone definir encuesta de percepción frente al servicio recibido y así tener visión</p> <p>Acorde a todo lo anterior, se valida el requisito de norma.</p>	X	
9.3 REVISION POR LA DIRECCION	<p>A la pregunta: ¿Se ha realizado revisión por la dirección y se han tratado los temas pertinentes a este procedimiento?</p> <p>La revisión por la dirección se realiza acorde al lineamiento de la subdirección de planeación institucional y calidad, generalmente cada mes la dependencia se reúne y hace seguimiento de la ejecución de los contratos. Se informa que las oportunidades de mejora surgen de las auditorias que se realizan. Para efectos de comprobación, se solicitan registros de actas de los comités interno o mesas técnicas y del comité institucional de gestión y desempeño que tiene como fin la aprobación de políticas y la toma de decisiones frente a temas claves. Se informa que la mayoría de reuniones se realiza de forma virtual mediante el aplicativo institucional TEAM, por lo tanto se cuenta con registros digitales de las grabaciones realizadas y no se lleva registros físicos.</p> <p>Acorde a todo lo anterior, se valida el requisito de norma</p>	X	

NUMERAL DE LA ISO 9001: 2015	DESCRIPCIÓN (Describir los aspectos que son objeto de mejora y/o No conformidad en orden descendente).	CONFORME	NO CONFORME
10 MEJORA 10.1. GENERALIDADES	<p>A la pregunta: ¿Se evidencian oportunidades de mejora detectadas e implementadas para el proceso?</p> <p>COMPONENTE DE ASEO: Se informa que por efectos del brote de influenza de infecciones respiratorias en el mes de mayo, el protocolo de desinfección superficial se mejoro, incrementándose las acciones, es decir paso de 4 desinfecciones diarias a 5. Se consulta el acta de fecha 17 de junio del 2022, que establece la mejora del protocolo de limpieza y desinfección, las frecuencias, horarios y adicionalmente se consulta la planilla de desinfección.</p> <p>COMPONENTE DE CAFETERIA: Se ampliaron los horarios de suministro de café, se tenía programado a las 8am y paso a las 7am. ya que varios usuarios solicitaron que el café estuviera temprano y quedo establecido en el punto2 del acta de seguimiento. Cabe señalar que el control de verificación, se realiza mediante la evaluación mensual del servicio y quejas puntuales que son recibidas por los canales telefónico y por correo.</p> <p>Como oportunidad de mejora se propone definir y llevar acabo el control de quejas, reclamos y sugerencias internas de la dependencia, toda vez que se encuentra desagregado y no se cuenta con un canal único de recepción. Las quejas que se han recibido y atendido a la fecha se encuentran en varias cuentas de correo, lo cual es dispendioso para el correspondiente seguimiento. En tal sentido, se debe crear el procedimiento interno que permita tener la trazabilidad de todas las PQRS gestionadas por la dependencia y que aplica para todos los servicios que ofrece la misma. En la actualidad no se conocen cuantos quejas y reclamos han sido atendidas con exactitud.</p> <p>COMPONENTE DE VIGILANCIA: Resultado del comité de emergencias del 2022, se estableció la necesidad adquirir alarmas sonoras de detección de incendios y se solicito al proveedor a través de la bolsa de repuestos. Dichas alarmas fueron instaladas en el sitio donde se presento el evento de conato incendio en el año 2021 y de paso se hizo reparación del cableado. De otra parte, a principios del año 2022 se implemento el sistema de control de acceso de registro de equipos tecnológicos, ya que se venia realizando de forma manual mediante libros lo cual no era practico. De otro lado, se adquirieron 3 monitores para fortalecer el sistema de control de acceso mediante CAMARAS DE VIGILANCIA, se implemento una en la cada amarrilla para la seguridad perimetral de la sede y también se realizo cambio de gabinete para el control de las llaves de acceso. la custodia de todas las llaves es realizado por el grupo de seguridad y control y se lleva un registro por libro del uso de las llaves.</p> <p>Acorde a todo lo anterior, se valida el requisito de norma.</p>	X	
2. Procedimiento de Recepción de Facturas electrónicas, código: SDS-BYS-PR-013			
Numerales: 4.4.1 y 9.1.1	<p>Verificar la caracterización del proceso conforme a los objetivos establecidos en el Decreto 507 de 2013, y los productos de las actividades que son objeto de seguimiento en el POGD. ¿Con que otras herramientas cuenta el proceso para medir su desempeño actualmente?</p> <p>Se evidencia que la caracterización del proceso no ha incorporado el servicio de Facturación electrónica y como tal hace parte de las responsabilidades del proceso ya que requiere estimar recursos físicos, humanos, tecnológicos, dispone de entradas, salidas, lleva un control y seguimiento, ha conllevado definir mejoras, por lo anterior, se deriva una acción de mejora frente a este aspecto identificado.</p> <p>Mediante el instrumento de medición POGD consolidado de manera trimestral, se obtiene la medición de los servicios que se ofrecen. Cabe señalar que la medición se queda corta, toda vez que existen servicios que se prestan y no están siendo medidos como es el caso de la recepción y reenvío de facturación electrónica.</p> <p>Nota: Para medir el desempeño del proceso no se cuenta con otras herramientas según lo informado.</p> <p>Acorde a todo lo anterior, se validan los requisitos de norma expuestos.</p>	X	

NUMERAL DE LA ISO 9001: 2015	DESCRIPCIÓN (Describir los aspectos que son objeto de mejora y/o No conformidad en orden descendente).	CONFORME	NO CONFORME
7.4 Comunicación	<p>A la pregunta: ¿Cómo determina el proceso las comunicaciones internas y externas?, ¿Cómo el proceso identifica que se debe comunicar y a quien se le comunica? (Que, como y cuando).</p> <p>Generalmente los temas álgidos que se deben comunicar se realizar por demanda y se formalizan mediante memorando interno. Adicionalmente se tiene contemplados los escenarios de reuniones de seguimiento, comité interno de dirección y la subdirección realiza su propio comité en donde se convoca a todas las partes interesadas. El proceso de Bienes y Servicios, realiza 3 mesas técnicas como son: Mesa de Gestión documental y archivo, Mesa Ambiental y mesa de inventarios(propiedad planta y equipo), cada una ellas define una frecuencia diferente. Para efectos de comprobación, se consulta el acta de la mesa técnica de Gestión ambiental con fecha de 6 de Julio del 2022. Así mismo, se cuenta con el formato codificado denominado: SDS-PYC-FT-036 v1, con el cual se establece la creación de las mesas técnicas institucionales que mediante Fichas Técnicas de cada mesa, se establece quienes la conforman, las responsabilidades asumir y la frecuencia con la que se reúnen. Con respecto al comunicación con el cliente externo o proveedores, se convoca mediante memorando y dentro del contrato se encuentra establecido como una obligación realizar el seguimiento. Se cita por correo o se agenda por el aplicativo TEAM. Se consulta acta de reunión de apertura y condiciones generales del contrato nro.: 3770030-2022 del 11 de Julio del 2022 con el proveedor: expertos e ingenieros SAS y se consulta acta2 de reunión de seguimiento para los contratos nro:311017 y nro. 3124508 de fecha 11 de abril del año 2022 con el proveedor: GRUPO AVM y UNINGECOL.</p> <p>Acorde a todo lo anterior, se valida el requisito de norma</p>	X	
8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL	<p>A la pregunta: ¿Existen correos recibidos a la cuenta:Facturas_SDS@saludcapital.gov.co de la radicación de facturas con los anexos recibido? Procedimiento de recepción de Factura Electrónica.</p> <p>Se informa por parte de la referente, que dicho procedimiento se monto finalizando el año 2020 y comenzando 2021 y por las características de la dependencia, se asigno la responsabilidad de llevar a cabo el manejo para la recepción y reenvío de facturas electrónicas en cumplimiento del decreto nro.358 del 15 de marzo del año 2020, el cual reglamenta la facturación electrónica en el país. por su parte la DIAN mediante la resolución Nro.0042 del 5 de mayo, desarrolla la facturación y provee la plataforma tecnológica para ello. Cabe señalar que la radicación de facturas se hacia a correos personales y en tal sentido se vio la necesidad para generar un correo institucional unificado para consolidar la información. posteriormente se dio a conocer al interior de la entidad mediante la intranet, y correo masivo. Por su parte, los procesos debían hablar con los diferentes proveedores para que informaran el procedimiento que debían seguir, Cabe señalar que la facturación ya no se recibe en fisico. Se consulta el memorando con asunto concepto jurídico Circular-072 del 30 de noviembre del 2020, la cual se remitió a todos los procesos el primero de diciembre del año 2020.</p> <p>Adicionalmente, se cuenta con un cuadro control de envíos, el cual se alimenta diariamente y contiene los siguiente información: numero de la factura electrónica, fecha de recepción, remitente, destinatario, Valor de la factura, código de correspondencia del área y cuenta de correo. Cabe señalar que la subdirección de Bienes y Servicios no tiene la responsabilidad de realizar el análisis de facturas, simplemente recibe el correo y re direcciona al proceso de acuerdo a la clasificación realizada por el referente a cargo. Se consulta el tablero resumen del primero de junio del 2021 a 30 junio del 2022.</p> <p>Cabe señalar que la BASE DE DATOS DE REENVIO DE FACTURAS ELECTRONICAS, se encuentra alojada en carpeta compartida garantizando la protección y confidencialidad de la información.</p> <p>Acorde a todo lo anterior, se valida el aspecto evaluado.</p>	X	
8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL	<p>A la pregunta: ¿Consultar registros de (Aceptación o Rechazo de facturas) por parte de los referentes de cada dependencia, para lo cual cuenta con un plazo de 3 días hábiles contados desde la fecha en que recibe la factura?</p> <p>Mediante el campo de "observación" de la base de control, queda registrada la remisión realizada. Ahora bien, solo los supervisores o interventores de contrato tienen la facultad de aceptar o rechazar la factura pero es netamente responsabilidad del proceso de gestión financiera y por lo tanto la gestión de la factura no hace parte del procedimiento definido desde la óptica de la subdirección de bienes y Servicios.</p> <p>Cabe señalar que a mediano plazo, el procedimiento de correspondencia va ser reemplazado por el aplicativo SGDA y va estar ligado al servicio de correo electrónico y el procedimiento actual de recepción de facturas va se innecesario.</p> <p>Acorde a todo lo anterior, se valida el aspecto evaluado.</p>	X	

NUMERAL DE LA ISO 9001: 2015	DESCRIPCIÓN (Describir los aspectos que son objeto de mejora y/o No conformidad en orden descendente).	CONFORME	NO CONFORME
8.2.1 Comunicación con el cliente	<p>¿Se cuenta con listado de quejas presentadas de los productos y servicios del proceso? ¿Qué medidas toma el proceso con relación a quejas presentadas?</p> <p>Cabe señalar que el control de quejas se realiza mediante la evaluación mensual del servicio y quejas puntuales que son recibidas por los canales telefónico o por correo. Como oportunidad de mejora se propone definir y llevar acabo el control de quejas, reclamos y sugerencias internas de la dependencia, toda vez que se encuentra desagregadas y no se cuenta con un canal único de recepción, las quejas que se han recibido y atendido a la fecha se encuentran en varias cuentas de correo, lo cual es dispendioso para el correspondiente seguimiento. En tal sentido, se debe crear el procedimiento interno que permita tener la trazabilidad de todas las PQRS gestionadas por la dependencia y que aplica para todos los servicios que ofrece el proceso. Como dato adicional, en la actualidad no se conocen cuantos quejas y reclamos han sido atendidas con exactitud.</p> <p>Acorde a todo lo anterior, se valida el requisito de norma.</p>	X	
9.1 SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION	<p>A la pregunta: ¿Se cuenta con evidencia que permita comprobar la eficacia del procedimiento?</p> <p>Dicha medición se realiza mediante el tablero de control o base de datos de recepción y reenvío. Dicha base cuenta con toda la información de la gestión diaria y permite determinar las dependencias a las cuales fue remitida la información, no bastando con esto, se cuenta con cada uno de los correos clasificados y reenviados a las áreas. La revisión de las tareas se realiza diariamente y si existe alguna novedad se comunica inmediatamente y registra en el cuadro de reporte.</p> <p>Acorde a todo lo anterior, se valida el aspecto evaluado.</p>	X	
9.1.2 Satisfacción de cliente	<p>A la pregunta: ¿Se cuenta con seguimiento y resultados de la percepción de los clientes frente al servicio ofrecido?</p> <p>Se informa que al ser simplemente una actividad de recepción y entrega al área encargada, la responsabilidad llega hasta ahí, por tal razón, no tendría sentido calificar la percepción de cliente pero del lado del proceso que realiza el análisis y procesamiento de la factura si debería hacerse esta medición.</p> <p>Acorde a todo lo anterior, se valida el aspecto evaluado.</p>	X	
10 MEJORA 10.1. GENERALIDADES	<p>A la pregunta: ¿Se evidencian oportunidades de mejora detectadas e implementadas?</p> <p>Actualmente se esta implementado el aplicativo SGDEA o sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo, el cual asumirá las funciones del gestor documental y llevara acabo toda la gestión documental de la entidad por lo que se espera que reemplace al aplicativo CORDIS actual. Respecto al manejo de facturas, el procedimiento se integrara al proceso de correspondencia contemplando la información física y electrónica por lo que se estima que la radicación en físico tendería a desaparecer y que va alineado a la estrategia de cero papel.</p> <p>Actualmente se tiene activa la estrategia de concienciación masiva por correo electrónico respecto al aplicativo SGDA y se soporta mediante correo consultados.</p> <p>Acorde a todo lo anterior, se valida el requisito de norma.</p>	X	
<p>ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS (Es una parte integral para la administración del riesgo. Es un proceso iterativo de mejora continua con el fin de: a) asegurar que el sistema de gestión de la calidad pueda lograr sus resultados previstos; b) aumentar los efectos deseables; c) prevenir o reducir efectos no deseados; d) lograr la mejora. ISO 9001:2015)</p>			
<p>1. Al consultar el documento PAA del año 2021, evidenciamos que la iniciativa o requerimiento Nro.118-052000, correspondiente a la adquisición de banderas, no se ejecuto durante este año y no se cuenta con una justificación documentada y consistente al respecto, al no ejecutarse la iniciativa en el periodo establecido, los recursos se perdieron, otro caso consultado y que presenta el mismo comportamiento, fue el proceso de "identificación de la imagen institucional (chaquetas)". Acorde a lo anterior, se deriva un potencial riesgo toda vez que existe una debilidad en cuanto a la completitud de la información respecto al manejo de los rubros no ejecutados y a la ejecución eficiente de los recursos proyectados, lo cual se considera una debilidad importante en función del cumplimiento de los requisitos numeral 8.1 y 9.1 de la norma ISO9001:2015; por tal motivo, se hace necesario establecer e implementar las acciones de mejora que haya lugar.</p>			
<p>2. Al consultar la gestión de los PQRS para los servicios de vigilancia, transporte, Aseo y Cafetería, encontramos que el canal de atención y respuesta a estos casos se realiza mediante correo electrónico, sin embargo, las quejas que han sido recibidas y atendidas a la fecha se encuentran desagregadas en varias cuentas de correo y no existe un mecanismo que permita llevar el control de todos los casos atendidos. Sumado a esto, las PQRS del canal telefónico no tienen trazabilidad y no se conocen cuantos quejas y reclamos han sido atendidas con exactitud. Por lo anterior, existe una debilidad respecto al requisito numeral 8.2.1 de la norma ISO9001:2015 por tal motivo, se hace necesario definir e implementar las acciones de mejora que haya lugar .</p>			

NUMERAL DE LA ISO 9001: 2015	DESCRIPCIÓN (Describir los aspectos que son objeto de mejora y/o No conformidad en orden descendente).	CONFORME	NO CONFORME
	<p>3. Si bien es cierto la caracterización del proceso de Gestión de Bienes y Servicios denominada: SDS-BYS-CAR-001, se encuentra actualizada, identificamos que el servicio de facturación electrónica que hace parte de las responsabilidades del proceso en la actualidad, ejecuta un procedimiento propio y contempla periódicamente la estimación de recursos físicos, humanos, tecnológicos, dispone de entradas, salidas y lleva un control y seguimiento del procedimiento pero no se encuentra documentada en la caracterización como un servicio mas. En consecuencia, existe una debilidad respecto a los requisitos de los numerales 4.4.1 y 9.1.1 de la norma ISO9001:2015 por tal motivo, se hace necesario definir e implementar las acciones de mejora que haya lugar.</p>		
	<p>4. Mediante consulta a la matriz de riesgos de servicio que consta de 7 registros, encontramos que el riesgo con ID:6, que corresponde al procedimiento evaluado se encuentra clasificado, valorado y cuenta con un único control o plan de tratamiento, el cual se mide de manera semestral. sin embargo, evidenciamos que la medición del riesgo no es eficiente ya que no han sido tenidos en cuenta los controles tales como: elementos técnicos en el caso del circuito cerrado de televisión (Cámaras), el recurso humano (vigilantes), procedimentales y administrativos que permiten garantizar la operación. Adicionalmente se identifica que el riesgo esta enfocado al monitoreo de equipos y manejo de novedades o reporte de actividades de emergencia y no tiene encuentra las actividades de vigilancia que son bastante amplias. Adicionalmente, los riesgos que tiene que ver con el impacto ambiental, no se encuentran registrados en la matriz del proceso. En consecuencia, existe una debilidad importante respecto a los requisitos de los numerales 4.4.1 literal f) y numeral 6.1.2 literales a) y b) de la norma ISO9001:2015, por tal motivo, se hace necesario definir e implementar las acciones de mejora que haya lugar.</p>		
<p>CONCLUSIONES (Describir los aspectos positivos y el alcance relevante de las no conformidades).</p>			
<p>ASPECTO POSITIVO: Se resalta la cordialidad y la atención prestada por los diferentes participantes en la auditoria, mostrando un alto grado de compromiso frente a la cultura del control.</p>			
<p>ASPECTO POSITIVO: Por parte de los colaboradores de la subdirección de BYS, se identifican, entienden y gestionan los procedimientos evaluados, contribuyendo con la eficacia y eficiencia de la entidad en el logro de sus objetivos y metas.</p>			
<p>La auditoría se desarrolló mediante lo establecido en el plan de auditoria, la lista de verificación y en cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015. Cabe señalar que se identificaron algunos elementos importantes que derivan en oportunidades o acciones para abordar riesgo y que fueron formuladas a lo largo de este documento.</p>			
<p>Respecto a la gestión de riesgos en lo que respecta a las fases del plan de tratamiento y monitoreo/seguimiento, evidenciamos que existe una debilidad importante, toda vez que establece un único control que no da cobertura a todas las actividades de la operación para el componente de Vigilancia/Control y no existe evidencia del seguimiento realizado. por lo anterior, no es posible determinar si el riesgo se materializo. La OCI desde su rol de asesor, recomienda aplicar las buenas practicas para que el ejercicio sea suficiente y eficiente.</p>			
<p>Mediante los instrumentos definidos como son: Planillas y Tablero SCORE, que miden la percepción de cliente frente a los servicios prestados para los componentes de transporte y vigilancia, así mismo existe el respectivo análisis de los resultado, que permite identificar debilidades frente al servicio y generar las acciones de mejora que haya lugar. Dichas mediciones son tratadas en los diferentes reuniones de seguimiento que realiza la Subdirección de Bienes y Servicios y en las cuales se toman las correcciones necesarias.</p>			
<p>Revisado gestor de calidad OCI: Mónica Ulloa </p>			
<p>NOMBRES Y APELLIDOS DEL AUDITOR LÍDER:</p>		<p>FIRMA DEL AUDITOR LÍDER:</p>	
<p>FRANCISCO JAVIER PINTO GONZALEZ</p>			
<p>NOMBRES Y APELLIDOS JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO:</p>		<p>FIRMA JEFE (E) OFICINA DE CONTROL INTERNO:</p>	
<p>OLGA LUCIA VARGAS COBOS</p>			