

TIPO DE AUDITORÍA	Auditoría SCI
FECHA DEL INFORME	2024-04-16
FECHA DE LA AUDITORÍA	2024-04-02
Lugar	Bogotá, Sede Aguas

LÍDER DE PROCESO

Nombre - Cargo / Dependencia

Leonardo Roberto Perez Aguirre - COORDINADOR GARF

COLABORADORES QUE ATENDIERON LA AUDITORÍA

Nombre - Cargo / Dependencia

Liz Andrea Choles Benavides - CONTRATISTA RECURSOS FISICOS

Leonardo Roberto Perez Aguirre - COORDINADOR GARF

Colaboradores adicionales

Soorangy Paola Martinez Sarmiento.

Laura Alejandra Guzman Barriga.

EQUIPO AUDITOR

Nombre - Cargo / Dependencia

Paola Andrea Tolosa Villamil - PROFESIONAL UNIVERSITARIO OCI

PROCESOS	<ul style="list-style-type: none"> Servicios Generales y Apoyo Logístico
PROCESO, PROCEDIMIENTO O ACTIVIDAD A AUDITAR	Servicios Generales y Apoyo Logístico
OBJETIVO DE LA AUDITORÍA	Verificar el cumplimiento de los objetivos y la correcta ejecución de los procedimientos relacionados con el proceso de Servicios Generales y Apoyo Logístico, garantizando el cumplimiento de normativas internas y externas, así como la eficacia continua y la mitigación efectiva de riesgos asociados, con el fin de optimizar el uso de recursos disponibles.
ALCANCE	Revisión detallada de los procedimientos y prácticas asociadas al proceso de Servicios Generales y Apoyo Logístico junto con los controles internos establecidos, así mismo se llevará a cabo pruebas de cumplimiento y se identificarán posibles acciones de mejora para optimizar la eficacia operativa y mitigar los riesgos asociados al proceso de Proceso de Servicios Generales y apoyo Logístico, para el periodo enero 2023 y marzo 2024.
CRITERIOS	<p>Ley 87 de 1993, por la cual se establecen normas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.</p> <p>Mapa de riesgos Operacionales del Proceso de Servicios Generales y apoyo Logístico</p> <p>Procedimiento Interno A1-4-03 Apoyo logístico</p> <p>Procedimiento Interno A1-4-07 Ahorro y uso eficiente de agua y energía</p> <p>Procedimiento Interno A1-4-0 manejo de residuos de pilas y luminarias</p> <p>Guía G95 - Solicitud de papelería, útiles de oficina y tóneros</p> <p>Guía G96 - Guia Pago de Servicios Públicos, Administraciones e Impuestos</p> <p>Plan de Gestión Ambiental Institucional</p>
ETIQUETA	Información Pública Clasificada

HALLAZGOS

CRITERIO DE AUDITORÍA	TIPO	DESCRIPCIÓN	RECOMENDACIÓN
		<p>Condición:</p> <p>Se efectuó verificación al diseño y efectividad de 3 controles asociados al Mapa de Riesgo Operacional del proceso de Servicios generales y apoyo logístico, en donde se calificaron los determinadores de tipo de control, aplicación, documentación, automatización, efectividad y mitigación de los riesgos; evidenciando que, para el proceso indicado, en su efectividad se encuentran calificado "efectivo" de conformidad con los criterios establecidos. Sin embargo, se evidencia que no se encuentran registrados riesgos operativos y controles que impactan a las diferentes actividades asociadas al proceso como lo son la conservación o salvaguarda de bienes materiales (por ej: papelería), y/o continuidad en la prestación de los servicios.</p> <p>Causa:</p>	

<ul style="list-style-type: none"> ● Apoyo logístico <ul style="list-style-type: none"> ○ Procedimiento 	Hallazgo	<p>Falta de análisis de las actividades y riesgos asociados al proceso.</p> <p>Deficiencias en el monitoreo de riesgos y su debida actualización.</p> <p>Desconexión entre el proceso de mapeo de riesgos y la implementación de controles efectivos. Aunque los controles pueden estar diseñados y considerados efectivos, si no están vinculados a los riesgos operativos identificados, su eficacia puede verse comprometida.</p> <p>Consecuencia:</p> <p>Exposición a riesgos no identificados: La falta de identificación de riesgos operativos asociados con las diversas actividades del proceso de Servicios Generales y Apoyo Logístico podría dejar a la organización vulnerable a amenazas no reconocidas. Esto aumenta la posibilidad de interrupciones operativas, pérdidas financieras y daños a la reputación.</p> <p>Ineficacia en la mitigación de riesgos: sin la identificación y documentación adecuada de los riesgos operativos, los controles existentes podrían no estar dirigidos a mitigar las amenazas relevantes. Esto puede llevar a una falsa sensación de seguridad y a una implementación ineficaz de controles que no abordan los riesgos críticos.</p> <p>Pérdida de oportunidades de mejora: La falta de registro de riesgos operativos y controles asociados impide la identificación de áreas de mejora en el proceso de Servicios Generales y Apoyo Logístico. Esto significa que la Entidad podría perder la oportunidad de optimizar sus operaciones y fortalecer su mitigación ante posibles riesgos.</p>	<p>Se recomienda al Grupo de Recursos Físicos con la asesoría y acompañamiento de la oficina de Riesgos realizar la identificación, evaluación y registro de los riesgos operativos asociados con las actividades dentro del proceso, así mismo, se sugiere que se establezcan controles efectivos para mitigar estos riesgos, asegurando que estén alineados con los objetivos y las necesidades específicas del proceso.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● Apoyo logístico <ul style="list-style-type: none"> ○ Procedimiento 	Hallazgo	<p>Condición:</p> <p>Durante la revisión del proceso de Servicios Generales y Apoyo Logístico, se ha constatado que las guías y procedimientos asociados se encuentran desactualizados en relación con los sistemas de información actuales de la Entidad y con la ejecución de actividades vigentes así:</p> <p>La guía G96 "Guía Pago de Servicios Públicos, Administraciones e Impuestos", publicada en el Sistema de Gestión de Calidad, hace referencia al sistema de Gestión Documental "Mercurio", el cual ha sido reemplazado por un sistema más actualizado.</p> <p>El procedimiento A1-4-03 "Apoyo Logístico" registra actividades específicas (5.1.36 a 5.1.49) que están relacionadas únicamente con las actividades desarrolladas por la Oficina Comercial y de Mercadeo de Eventos Logísticos y/o Eventos Comerciales, excluyendo la participación de áreas clave como Relaciones Internacionales, Secretaría General y Oficina Asesora de Comunicaciones.</p> <p>El F331 Formato Registro de residuos ordinarios versión 4 publicado en el Sistema de Gestión de Calidad no corresponde al utilizado bajo el mismo código F331 BITÁCORA DE GENERACIÓN DE RESIDUOS ORDINARIOS NO APROVECHABLES, versión 5 remitido por el grupo de Recursos Físicos.</p> <p>Causa:</p> <p>Falta de revisión periódica: al no revisar y actualizar regularmente las guías y procedimientos, es probable que se vuelvan obsoletos con el tiempo, ya que pueden no reflejar cambios en las actividades y las mejoras continuas.</p> <p>Cambios en los sistemas de información.</p> <p>Evolución del proceso: A medida que un proceso evoluciona con el tiempo para adaptarse a nuevas circunstancias, tecnologías, es posible que los procedimientos existentes ya no sean adecuados. Si no se actualizan para reflejar estos cambios, pueden surgir inconsistencias en la ejecución del proceso.</p> <p>Consecuencia:</p> <p>Errores e inconsistencias en la ejecución del proceso: la desactualización de procedimientos y/o guías aumenta la probabilidad de cometer errores durante la ejecución del proceso así mismo puede generar confusión entre el personal encargado de llevar a cabo dichas actividades.</p> <p>Incumplimiento de normativas y estándares: La desactualización de los procedimientos y/o guías puede llevar a un incumplimiento de la normativa interna y para las normativas externas que la Entidad desee certificar.</p>	<p>Se recomienda al Grupo de Recursos Físicos realizar una revisión de las guías y procedimientos asociados al proceso de Servicios generales y apoyo logístico, con el fin de actualizarlos y alinearlos con las mejores prácticas de las actividades y requisitos normativos actuales.</p> <p>Este proceso de actualización debe incluir la identificación de cambios relevantes en las actividades, así como la participación de los responsables del proceso y áreas involucradas y/o partes interesadas pertinentes. Además, se sugiere implementar un mecanismo de revisión periódica para garantizar que las guías y procedimientos se mantengan actualizados.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● Apoyo logístico 	Oportunidad	<p>En las actividades desarrolladas en cumplimiento de la guía G96 "Pago de Servicios Públicos, Administraciones e Impuestos" se evidencia la realización anticipada de la generación de facturas de pago de servicios públicos mitigando la espera de la factura física para su trámite y posterior pago.</p> <p>Causa:</p> <p>La iniciativa que busca anticiparse a la recepción de facturas de servicios públicos permite una mejor planificación y asignación de recursos, así como una reducción en el tiempo de procesamiento y pago de estas facturas</p> <p>Consecuencia:</p>	<p>Se recomienda al Grupo de recursos físicos realizar la actualización en la guía "G96 Pago de Servicios</p>

<ul style="list-style-type: none"> <ul style="list-style-type: none"> o Procedimiento 	Oportunidad de mejora	<p>Mejora en la gestión de flujos de efectivo: Al descargar las facturas con antelación, se facilita la planificación de los pagos, permitiendo una gestión más efectiva.</p> <p>Reducción de tiempos de procesamiento: Al contar con las facturas con anticipación, se puede iniciar el proceso de verificación y aprobación de pagos de manera más rápida, lo que reduce los tiempos de procesamiento y evita retrasos en los pagos a proveedores.</p> <p>Esta medida proactiva contribuye significativamente en evitar demoras en el proceso de pago y reduce el riesgo de posibles cortes de los servicios públicos. Además de agilizar el flujo de trabajo, esta estrategia optimiza la gestión de recursos al permitir una mejor planificación financiera.</p>	Públicos, Administraciones e Impuestos" para la gestión y anticipación a la llegada de facturas de pagos de servicios públicos.
---	-----------------------	--	---

Firmas	Nombre	Cargo	Fecha
Aprobador	Carlos Javier Rodríguez Ordoñez	JEFE DE OFICINA OCI	
Auditor	Paola Andrea Tolosa Villamil	PROFESIONAL UNIVERSITARIO OCI	2024-05-02 10:41:47
Revisor	Jose Jaime Beltran Arias	COORDINADOR OCI	2024-06-06 14:46:59