

## INFORME DE AUDITORIA

**NOMBRE DEL PROCESO:** Auditoria de Gestión Administrativa y Suministros

**INFORME PRELIMINAR:** 30/08/2019

**INFORME DEFINITIVO:** 27/09/19

### 1. INTRODUCCIÓN.

La Oficina de Control Interno, en ejercicio de las facultades legales otorgadas por la Ley 87 de 1993, modificada por la Ley 1474 de 2011, el Decreto 2145 de 1999 y sus modificaciones; los Decretos 019, y 2641 de 2012, el Decreto 943 de 2014, los Decretos 648 y 1499 de 2017, el Decreto 338 de 2019 “Por el cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Único Reglamentario del Sector de Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Control Interno y se crea la Red Anticorrupción” y las Circulares Normativas establecidas por la Entidad, el estatuto de Auditoría Interna y la guía de auditoría para entidades públicas emitida por el DAFP en su versión No 3, tiene como función realizar la evaluación independiente y objetiva al Sistema de Control Interno, a los procesos, procedimientos, actividades y actuaciones de la administración, con el fin de determinar la efectividad del Control Interno, el cumplimiento de la gestión institucional y los objetivos de la Entidad, produciendo recomendaciones para asesorar el Representante Legal en busca del mejoramiento continuo y permanente del Sistema de Control Interno.

En cumplimiento al Programa General de Auditorías aprobado en el mes de enero de 2019, por el Comité Asesor de Junta Directiva de Auditoria, la Oficina de Control Interno realizó Auditoría Interna de Gestión al Proceso de Gestión Administrativa y Suministros, de conformidad al Plan de Auditoría dado a conocer con anterioridad al líder del proceso, cuyo propósito principal fue verificar la existencia y efectividad de los controles, la correcta administración de los riesgos y efectuar las recomendaciones necesarias en pro del mejoramiento continuo del proceso, lo cual redundará en el cumplimiento de la Misión y los Objetivos Institucionales.

### 2. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

Evaluar la efectividad de los controles existentes, el manejo de los riesgos e indicadores, la pertinencia y oportunidad de los procedimientos establecidos en los Manuales, las Circulares Normativas aplicables al proceso de Gestión Administrativo y Suministros como también el cumplimiento de la política y normatividad legal vigente aplicable a los procesos, generando una cultura organizacional fundamentada en la información, el control y la evaluación.

### 3. ALCANCE

La Oficina de control interno realizó Auditoría Interna al proceso de Gestión Administrativa y Suministros, evaluando la aplicabilidad de los procesos y procedimientos establecidos en los manuales, memorandos circulares internas, políticas y normatividad legal vigente, con corte al 31 de diciembre de 2018,

Esta auditoría se llevó acabo en atención a las normas y técnicas de auditoría generalmente aceptadas, con fundamento en normas internacionales de auditoría basadas en riesgos, la guía de auditoria para entidades públicas versión 3, Estatuto de Auditoria Interna, séptima dimensión y tercera línea de defensa del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, la auditoría se realizó del 5 de agosto al 30 de agosto de 2019, sin dedicación exclusiva.

### 4. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

#### 4.1. EVALUACIÓN DE AUDITORIAS ANTERIORES

**4.1.1. Auditorias anteriores:** El proceso no registra evidencias de auditorías internas de gestión realizadas en los últimos 5 años.

**4.1.2. Auditorías internas de Calidad:** Verificada las acciones registradas en el aplicativo ISOLUCION, con corte al 30 de junio de 2019, se evidencia que el proceso no cuenta con acciones abiertas o pendientes de tratamiento

#### 4.2. EVALUACIÓN DE INDICADORES DEL PROCESO.

El proceso de mejoramiento continuo cuenta con seis (6) indicadores de gestión registrados en el aplicativo ISOLucion, una vez analizada la información de los indicadores se concluye que estos no se encuentran asociados a las actividades del proceso y son mediciones para el sistema de gestión ambiental tal como se detallan a continuación.

Administrativa y Suministros							121.09%
Indicador	Tendencia	Meta	Valor real	Valor Estimado	Fecha medición	% Cumplimiento	Gráfica
Nivel de Consumo de Agua Dirección General	↓	1340	1199,18	1370	30/jun./2019	110.51 %	
Nivel de Consumo de Agua Sucursal Barranquilla	↓	600	444,44	600	30/jun./2019	125.93 %	
Nivel de Consumo de Agua Sucursal Cali	↓	1000	692,31	1000	30/jun./2019	130.77 %	
Nivel de Consumo de Agua Sucursal Medellín	↓	900	913	920	30/jun./2019	98.56 %	
Nivel de Consumo de energía eléctrica Dirección General	↓	100	77,32	120	30/jun./2019	122.68 %	
Nivel de Consumo de energía eléctrica Sucursal Barranquilla	↓	100	93,85	100	30/jun./2019	106.15 %	
Nivel de Consumo de energía eléctrica Sucursal Cali	↓	65	38,96	65	30/jun./2019	140.06 %	
Nivel de Consumo de energía eléctrica Sucursal Medellín	↓	60	39,55	65	30/jun./2019	134.08 %	

Considera el equipo auditor que el proceso Administrativa y Suministros debe implementar indicadores que midan la gestión directa realizada en el marco de sus funciones, y que a su vez le sirvan a la alta dirección para tomar decisiones e incrementar la eficiencia administrativa.

### 4.3. EVALUACIÓN DE RIESGOS.

El proceso de Gestión Administrativa y Suministros tiene registrados los siguientes riesgos operativos y de corrupción para la vigencia 2019, los cuales no han presentado reportes de materialización, no obstante para el riesgo denominado RO-AS-01 Pérdida y/o deterioro de los bienes muebles de la entidad, que cuenta con un control asociado consistente en la “actualización periódica del inventario y cruce contable” no se realiza oportunamente y no se cuenta con fechas estandarizadas frente al mismo, lo que conlleva a que el inventario del equipo de oficina actual no sea exacto en relación con los elementos físicos, lo que puede conllevar a su materialización.

RIESGO	DESCRIPCIÓN	CLASE DE RIESGO	CONTOLES
RC-AS-01 Recibir y/o pagar bienes o servicios sin el cumplimiento de los requisitos establecidos contractualmente para beneficio propio o de terceros	Certificar el cumplimiento del objeto contractual sin que se dé cumplimiento a las obligaciones y condiciones establecidas buscando beneficio propio o para un tercero.	Riesgo de Corrupción	Informes de supervisión Pólizas y Garantías Esquema de autorizaciones para realización de pagos en CISA
RO-AS-01 Pérdida y/o deterioro de los bienes muebles de la entidad	Daño o pérdida del mobiliario de CISA	Riesgo Operativo	Póliza de seguros para el inventario y las instalaciones Actualización periódica del inventario y cruce contable

			Norma SGST- <b>Inspecciones periódicas</b> Campañas de sensibilización sobre el uso adecuado de los bienes Contratos de vigilancia Contratos de mantenimiento
RO-AS-02 Suministro inoportuno y/o insuficiente de bienes y/o servicios	Adquisición de bienes, servicios y suministros no oportunos, no económicos o inadecuados.	Riesgo Operativo	<b>Inventario periódico</b> de suministros Análisis estadísticos de consumo Esquema de autorizaciones para solicitudes de bienes o insumos Plan anual de compras Atribuciones para ordenadores de gastos
RO-AS-03 Deterioro de instalaciones físicas	Instalaciones no aptas para la ejecución de las actividades	Riesgo Operativo	Póliza de seguros Plan Anual de mantenimiento Norma SGST- <b>Inspecciones periódicas</b> Contratos de Vigilancia Contratos de mantenimiento
RO-AS-04 Gestión documental inexistente o ineficiente	Deficiencia en los soportes documentales de la gestión de los procesos de CISA	Riesgo Operativo	Tercerización del proceso Capacitaciones en gestión documental Implementación de aplicativo de gestión documental Comité Institucional de Gestión y Desempeño ( <b>seguimiento a cronogramas</b> )
RO-AS-05 Inadecuada gestión de correspondencia	Demora en la gestión de la correspondencia interna y externa o pérdida de la misma	Riesgo Operativo	Pólizas de cumplimiento Alertas en aplicativo (seguimiento a documentos) Flujo de correspondencia en ZEUS Diferentes canales de recepción (pqr's)

Se observo en los controles asociados a los riesgos que se contemplan acciones periódicas sin la definición de su periodicidad, la cual debe estar establecida en ciclos de tiempo (semanales, quincenales, mensuales, bimensuales, trimestrales, entre otros) con el fin de que el control sea efectivo y evite la materialización del riesgo.

#### 4.4. ESTRUCTURA DEL PROCESO:

El proceso de Gestión Administrativa y Suministros que hace parte de la Gerencia de Recursos y a su vez de la Vicepresidencia Financiera y Administrativa cuenta con dos funcionarios con contrato a término indefinido para el desarrollo de las funciones y apoyo a la administración aprobados por la Junta Directiva según Acta N° 520 del 24 de febrero de 2017, tal como se detalla a continuación:



Así mismo, le fue asignado un recurso con contrato por obra o labor para apoyar las funciones de Gestión Documental, según acta de Junta Directiva 519 del 3 de febrero de 2017.

Para el cubrimiento de los cargos con contratos a término indefinido se realizaron los respectivos concursos internos y externos, no obstante a la fecha de esta auditoría el proceso cuenta con (3) tres funcionarios con contrato a término indefinido y (1) uno por obra o labor incrementando su personal en un funcionario con contrato a término indefinido, se solicitó el soporte de la presentación y autorización de la contratación del nuevo funcionario adscrito al proceso por parte del Comité de Gobierno quien hasta febrero de 2019, debía ejercer esta función conforme lo establecido en el procedimiento 6.1 de la Circular Normativa 024, incumpliendo el proceso de selección, al no obtener evidencia de la citada aprobación.

#### 4.5. INVENTARIO DE BIENES MUEBLES

El inventario es el **registro documentado de todos los BIENES materiales que posee una persona física, una Empresa o Entidad**, en un momento determinado. Éste se realiza con el fin de comprobar la existencia actual de dichos bienes y su realización debe ser de manera minuciosa y exacta de tal forma que los resultados obtenidos sean fidedignos y no muestren error alguno.

Sus características siempre serán las mismas y deberán estar presentes en todo momento, para poder lograr un inventario a la perfección. Las características que posee un inventario perfecto son las siguientes:

- Es detallada, ya que en éste se especifican todas y cada una de las características de todos los bienes que conforman el Patrimonio de la persona, Empresa o Entidad.

- Es ordenado porque agrupa todos los elementos que conforman el patrimonio en sus cuentas correspondientes y éstas a su vez en sus masas patrimoniales.
- Es valorada, ya que a cada uno de los elementos se les da un valor expresado en unidades monetarias.

El proceso de gestión administrativa y suministros es el área responsable de manejar el inventario de bienes muebles de CISA, el cual es actualizado anualmente, el equipo auditor evaluó los inventarios realizados en las vigencias 2017, 2018 y 2019, y estos se realizan sin ningún procedimiento o política establecida para su manejo, custodia y control, así mismo los archivos allegados a esta oficina no cuenta con uniformidad alguna, lo que no los hace comparables por cuanto se evidencian números de placas repetidos, placas que en una vigencia se le asignaron a un elemento y en otra vigencia pertenecen a otro, por estos aspectos no es posible determinar los ingresos de nuevos elementos o por el contrario las bajas de estos.

Igualmente, se evidenciaron notas dentro del informe que citan que no se encontraba el elemento asignado al funcionario, sin determinar el destino final de este si es perdida, daño o traslado.

Se concluye que el inventario realizado por el proceso administrativa y suministros no es funcional para el manejo y control de los bienes muebles de la entidad.

De otra parte se solicitó a la Gerencia Contable y Operativa el ultimo inventario remitido por el proceso de gestión administrativa y suministros informado que este se realizó en la vigencia 2017, incumpliendo así lo establecido en el numeral 5.1.11 de la Circular Normativa 066, que cita: *“La coordinación Administrativa y Financiera de Dirección General y demás sucursales deberán realizar un inventario físico una vez al año del total de la propiedad planta y equipo y debe reportar a la Gerencia Contable y Operativa las cantidades existentes, número de placa y las unidades que se deban dar de baja por su obsolescencia o porque no se espera obtener beneficios económicos futuros por su uso o enajenación.”* así mismo notificaron que el inventario remitido en su oportunidad no coincidió con los registros contables y tampoco fue ajustado, también informaron que no se realizan actas de baja para el caso de los elementos que se retiran del inventario, Así las cosas, se concluye que la entidad no ejerce un control efectivo sobre los elementos que componen los equipos de oficina lo que incrementa el riesgo de pérdida o adquisiciones innecesarias de los mismos.

Considera el Equipo Auditor que, si la entidad tiene una mejor administración de los inventarios, acompañada de controles efectivos le permitirá tomar mejores

decisiones, incrementar su rentabilidad, reducir los costos, mejorar la relación y mantener una buena imagen con sus clientes y fortalecer la eficiencia administrativa.

#### **4.6. PARQUEADEROS**

Este proceso es responsable del manejo y supervisión del contrato de parqueaderos, analizada la información requerida, se evidencia que para cubrir este beneficio otorgado a los funcionarios de CISA, se cuenta con 40 cupos de parqueadero los cuales son asignados a los funcionarios que hacen un uso constante de este servicio, y de stickers que cubren el servicio por horas los cuales son entregados a funcionarios que realizan el uso de manera esporádica y para algunos visitantes, el contrato también cubre el parqueadero de motos y bicicletas.

De lo anterior se observó que el proceso realiza seguimiento permanente a la asignación de los cupos de parqueadero de vehículos, motos y bicicletas, así mismo en el momento que se retira un funcionario se procede inmediatamente a retirar su registro ante el proveedor. No obstante, la entrega de los stickers no cuenta con un control que permita evidenciar el uso de estos, en razón a que el archivo remitido a este proceso no detalla la justificación de la entrega y en ocasiones el funcionario que lo recibe.

#### **4.7. PAPELERIA Y ELEMENTOS DE OFICINA**

Como parte del proceso de gestión administrativa y suministros se encuentra la administración y suministro a los demás procesos de la entidad incluidas las sucursales, para ello el proceso realiza el siguiente procedimiento:

Durante los primeros 5 días del mes se habilita el flujo de “Solicitud de papelería y elementos” para que las diferentes áreas de la entidad realicen la solicitud de los insumos que requieren; si algún proceso necesita un elemento que no se encuentre en la lista estos se realizan mediante correo electrónico. Una vez se cumple el plazo establecido para la solicitud el proceso de Gestión Administrativa y Suministros consolida la información y valida la cantidad de elementos solicitados por área y se compara con los elementos solicitados en el mes anterior, luego se procede a validar si en la entidad se tiene algún stock de estos elementos y posteriormente se realiza la compra a través de la plataforma Colombia Compra Eficiente.

De acuerdo a la entrevista realizada a los funcionarios encargados de cumplir el proceso, se estableció que las cantidades por elemento son suministradas basándose en un promedio de los dos o tres últimos meses, para el caso del papel



no se valida el consumo realizado de este el cual puede hacerse a través del conteo de las copias e impresiones.

Igualmente, el proceso administrativo y de suministros no realiza revisiones como control a las áreas para verificar que no se tengan sub-almacenes en cada una de ellas o un stock considerable del mismo producto o elemento.

#### **4.8. SUMINISTROS DE CAFETERIA Y FERRETERIA**

Una vez verificado el procedimiento para la adquisición y uso de los elementos de cafetería se observó que la entidad no cuenta en su normativa interna con un procedimiento documentado para realizar el suministro de estos elementos, no obstante, el proceso realiza un control de los elementos entregados a las colaboradoras de la cafetería a través de bitácoras de entrega de elementos diariamente, que a su vez alimenta una base en Excel que calcula el consumo y determina el stock en la entidad.

En relación con los elementos de ferretería estos son adquiridos conforme a los requerimientos y especificaciones indicadas por el funcionario a cargo de realizar las adecuaciones o arreglos y se cancelan a través de la caja menor de Dirección General, estos elementos son comprados en su mayoría en las ferreterías cercanas a la oficina, no siendo necesario y funcional celebrar un orden de servicio.

El día 30 de agosto en horas de la mañana el equipo auditor solicito la base del stock a esa misma fecha de los elementos de cafetería y papelería, y procedió a realizar junto con las responsables de la administración de estos elementos una verificación en sitio de algunos de ellos, evidenciando lo siguiente:

- La entidad cuenta con tres espacios para custodiar y almacenar los elementos los cuales son el cuarto de insumos ubicado en el 2 piso, un segundo espacio entre la oficina de la gerencia de planeación y gerencia de inmuebles y un tercer espacio en la sucursal Bogotá.
- Se observó que en los espacios citados no se conserva de manera uniforme y organizada la ubicación de los elementos, esta desorganización dificulta su conteo, identificación y suministro, evidenciando la falta de controles efectivos.
- Se evidenció que la base de control de Excel se encuentra desactualizada en relación con los ingresos de los nuevos pedidos y las salidas de los elementos
- Se realizó el conteo de algunos elementos vs el stock registrado en la base y ninguno coincidió, presentándose excedentes y faltantes de los mismos.



Considera el equipo auditor que el control de estos elementos debe ser permanente para así poder determinar de manera exacta las necesidades de adquisición de los bienes requeridos que son de continua rotación.

#### **4.9. TIQUETES Y GASTOS DE VIAJES**

El proceso administrativa y suministros es el área encargada de suministrar los tiquetes y hoteles para las diferentes comisiones, programadas por los funcionarios de la entidad, para ello se cuenta con el procedimiento documentado en la circular normativa 001 numeral 5.3.3, igualmente suscribió una orden de servicio para el suministro de hospedaje para los funcionarios que vienen hacia la ciudad de Bogotá, y cada sucursal cuenta con una orden de servicio a través de la cual suministran el hospedaje de los funcionarios que requieren pernotar en cada una de las ciudades donde la sucursal tiene su cede.

Esta auditoría ha presentado diferentes y reiteradas observaciones relacionadas con la solicitud de los tiquetes aéreos a lo largo del periodo evaluado en los informes de Austeridad en el Gasto Publico, y que para la presente auditoría deberán hacer parte integral del plan de mejoramiento.

Verificada la facturación de los servicios de alojamiento diferentes a los de las sucursales se observó que las tarifas canceladas se ajustan a las disposiciones normativas de la entidad y se encuentran por debajo de las establecidas en la CN 001 mostrando un compromiso con la austeridad en el gasto por este concepto.

En relación con las órdenes de servicio administradas por las sucursales estas no cuentan con ningún control por parte del Proceso Administrativo y Suministros, que si bien el tema se encuentra descentralizado la normatividad interna establece como responsable al proceso administrativo y de suministros por lo anterior deberá contar con un seguimiento o control que permita evaluar el suministro de este servicio en las sucursales de la entidad.

De otra parte la normatividad interna de CISA, no contempla quien o quienes son los responsables de la asignación y revisión de las tarifas establecidas como gastos de viaje en la circular normativa 001, y que de acuerdo a lo indicado por el ejecutor de la actividad en el proceso Administrativa y suministros las tarifas actuales no contaron en la vigencia 2018 y primer semestre de 2019, con un análisis que permitiera determinar si se requieren algún ajuste o la establecida es correcta frente a la evolución del mercado, análisis que en opinión de esta auditoría debe realizarse y documentarse por lo menos una vez cada vigencia.

#### **4.10. SERVICIO DE ASEO**

La entidad tiene aprobado un contrato para el suministro del personal que realiza las labores de aseo y cafetería, encargado de atender a los funcionarios adscritos a la Dirección General y Sucursal Bogota, a la fecha de este informe se cuenta con seis funcionarias en turnos de lunes a viernes de 6:00 am a 2:00 pm y de 11:00 am a 7:00 pm y los sábados de 6:00 am a 2:00 pm y una funcionaria en turno de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 6:00 am a 2:00 pm en exclusiva para el aseo de los baños de la entidad, en la evaluación no fue posible obtener la evidencia que justifica el número de funcionarios solicitados para el desarrollo del contrato, esto por cuanto la planta de personal de CISA no es estándar sino flexible conforme al desarrollo y/o crecimiento del negocio y se corre el riesgo de que el personal contratado sea insuficiente para atender los servidores públicos de CISA.

*En relación con la definición de la cantidad de funcionarios a contratar para CISA, en mesa de trabajo el auditado informo que la plataforma de Colombia Compra Eficiente, cuenta con un simulador o guía que permite definir el aproximado de funcionarios a contratar por servicio, y que el contrato es flexible por lo que permite incluir de ser necesario más funcionarios.*

#### **4.11. TELEFONOS CELULARES**

El proceso Administrativo y Suministros tiene como función el control de las líneas celulares asignadas a los directivos de la entidad (Presidente y Vicepresidentes) se les han asignado celulares con planes cerrados, y se tienen dos modem que se utilizan en las ferias inmobiliarias y tres líneas a cargo de la Jefatura de Tecnología que se usan para las llamadas desde los teléfonos fijos de la entidad, las cuales funcionan con claves y a la fecha se han autorizado su uso a 100 funcionarios con su respectiva clave, de los cuales el 64% corresponden a funcionarios asociados a las líneas de negocio de la entidad.

En relación con los planes asignados a los Vicepresidentes y Presidente, estos no han sido modificados durante las dos últimas vigencias, sin embargo no se observó un análisis que justifique por qué se conservan estos planes, considera la auditoría que se debe realizar como mínimo una vez al año un sondeo que permita determinar si los costos del plan están acordes con el mercado y así aprovechar las ofertas de los diferentes operadores que podrían beneficiar tanto en costos como en planes a quienes tienen a cargo las línea de celular y a la entidad.

## **4.12. ADECUACIONES LOCATIVAS**

El proceso de Gestión Administrativa y Suministros es el encargado de realizar las adecuaciones físicas requeridas en la Dirección General y Sucursal Bogotá, igualmente define la adecuación de los puestos de trabajo de los funcionarios nuevos que ingresan a la entidad.

Para determinar la ubicación de los puestos de trabajo y en cumplimiento de las normas ISO, se estableció en el numeral 5.2.4.1 de la Circular Normativa 001, la realización de sesiones de trabajo con un grupo interdisciplinario que determina los riesgos y necesidades en las instalaciones, igualmente la Jefatura de Mejoramiento deberá realizar seguimiento a los compromisos que se desprenden de estas sesiones.

Una vez validada esta responsabilidad se evidenció que la jefatura de mejoramiento continuo realiza una inspecciones periódicas a la infraestructura de la entidad relacionadas con el cumplimiento de las normas ISO implementadas en CISA, no obstante no se obtuvo ninguna relación o acta de los compromisos desprendidos de las sesiones de trabajo por lo que no fue posible validar el cumplimiento de esta función.

De lo anterior es necesario que se documenten las sesiones de trabajo realizadas por el grupo interdisciplinario a fin de obtener la trazabilidad de las decisiones, compromisos y tareas asignadas, así mismo que la Jefatura de Mejoramiento Continuo cuente con el insumo para realizar el respectivo seguimiento.

## **4.13. SERVICIO DE VIGILANCIA**

El servicio de vigilancia de Dirección General y Sucursal Bogotá es contratado por Colombia Compra Eficiente con el proveedor VISEE suministrando 4 vigilantes Así: tres vigilantes en turnos de 2x2 es decir los funcionarios se rotan en turnos de 12 horas, dos diurnos de 6.00 am a 6.00pm, dos nocturnos de 6:00 pm a 7:00.am y dos días de descanso, y un cuarto vigilante en turno de lunes a viernes de 7 am a 7 pm. En el caso de las sucursales estas manejan la vigilancia de manera independiente y definen su modalidad de acuerdo a su necesidad.

### **4.13.1 CONTROL DE ACCESO**

Para el control de acceso a las instalaciones de CISA, se cuenta con un sistema Biométrico para lo cual los funcionarios deben tener registrada su huella y los visitantes lo hacen mediante tarjeta de aproximación suministrada en la recepción.

Se solicitó el registro de biométrico de tres días aleatorios de la vigencia 2018, al realizar el análisis del reporte se evidenció que el sistema solo permite generar el reporte general, y no permite validarse por funcionario. Así mismo el reporte no detalla o asocia las tarjetas que son entregadas a las personas externas a su ingreso, lo que no permite tener un control de los ingresos y salidas efectivas de los externos.

#### **4.14. MANTENIMIENTOS**

El proceso de Gestión Administrativa y suministros es el encargado de realizar los diferentes mantenimientos que requiere la entidad como lo son:

- **Planta Eléctrica:** el cual es realizado cuatrimestralmente con el proveedor Casa Inglesa el cual se lleva a cabo por el uso o por MEGEO que es el reinicio de la máquina para ver su rendimiento.
- **Red-hidrosanitaria:** realizada cuatrimestralmente con el proveedor DBO.
- **Aires Acondicionados:** Se realiza trimestralmente con el proveedor Air cool
- **Fumigación:** se realiza trimestralmente, con el proveedor Fumiexito contratado a través de Orden de Servicio.

#### **4.15. COORDINADORES ADMINISTRATIVOS SUCURSALES**

Evaluado el proceso Administrativa y Suministros, se observó que en la normatividad interna se le asignan las responsabilidades de las actividades descritas en el numeral 4 de este informe de manera general para toda la entidad incluyendo las Sucursales, no obstante, los coordinadores administrativos de las sucursales, son quienes tienen a su cargo la responsabilidad de ejercer el cumplimiento de las actividades descritas en el mismo numeral, quienes ejercen dicha función sin ninguna control administrativo por parte de la Gerencia de Recursos como el área encargada de la responsabilidad del proceso administrativo y suministros, situación que se presenta por cuanto estos funcionarios dependen estructuralmente de la Gerencia de la Sucursal y a su vez estas de la Vicepresidencia de Negocios, áreas que no son las responsables de atender estas funciones administrativas. Lo que no permite realizar un seguimiento efectivo a las decisiones tomadas por cada sucursal en relación con el manejo eficiente de los recursos públicos.

Lo anterior con el fin de evitar posibles desvíos o ineficiente manejo de los recursos y materialización de posibles riesgos tanto administrativos como de corrupción.

Recomienda el equipo auditor que se ejerza un control efectivo a los funcionarios encargados de manejar los recursos administrativos en las diferentes sucursales, por parte de la Gerencia de Recursos quien tiene la competencia.

## **5. HALLAZGOS**

- 5.1.** Realizado el análisis de los riesgos asociados al proceso de Gestión Administrativa y Suministros se evidenció que el riesgo identificado RO-AS-01 Pérdida y/o deterioro de los bienes muebles de la entidad, tiene un control asociado que indica “actualización periódica del inventario y cruce contable” este control no se realiza oportunamente lo que conlleva a que el inventario del equipo de oficina actual de la entidad sea incierto y puede conllevar a su materialización, incumpliendo lo establecido en el numeral 9.5 de la Circular Normativa 107.
- 5.2.** Evaluada la estructura del proceso de Gestión Administrativa y Suministros se evidenció que se incrementó el número de funcionarios contratados bajo la modalidad de Contrato a Término Indefinido sin contar con la respectiva autorización del Comité de Gobierno Corporativo incumpliendo lo establecido en la Circular Normativa 024.
- 5.3.** Analizada la información relacionada con los Bienes muebles –equipo de oficina se observó que el proceso Gestión Administrativa y Suministros no remite anualmente el inventario realizado al proceso Contable y Operativo para realizar la respectiva conciliación, incumpliendo así lo establecido en el numeral 5.1.11 de la circular normativa 066, tal como se detalla en el numeral 4.5 de este informe.
- 5.4.** Evaluado el inventario físico de los elementos de cafetería, suministros, aseo y papelería, en relación con el manejo y registro permanente del stock, se evidenció que los productos allí almacenados carecen de un procedimiento documentado que permitan a la entidad controlar eficientemente cada producto, presentando diferencias al momento de confrontar el stock con los elementos físicos.

## **6. OBSERVACIONES**

- 6.1.** Se observó que el inventario de equipo de oficina realizado por el proceso administrativa y suministros no es funcional para el manejo y control de los bienes muebles de la entidad, en razón a que no permite determinar los ingresos o bajas que se presenten, así como otros detalles que no permiten

validar la trazabilidad del bien tal como se detalla en el numeral 4.5 del presente informe

Así mismo se observa el desconocimiento de los principios establecidos en el Código de Ética los cuales son de obligatorio cumplimiento por parte de los servidores públicos de la entidad, dicho código establece **“Los recursos y bienes públicos se preservan y gestionan con eficiencia”**

- 6.2. Se observó que, en los controles asociados a los riesgos, se contemplan acciones periódicas sin la definición de su periodicidad, la cual debe estar establecida en ciclos de tiempo (semanales, mensuales, bimensuales, trimestrales, entre otros) con el fin de que los controles sean efectivos y eviten la materialización del riesgo.
- 6.3. Se observó que el proceso Administrativo y Suministros no realiza control posterior a la entrega del papel a las diferentes áreas, validación que puede realizarse a través del conteo de las copias e impresiones.
- 6.4. Se observó que las órdenes de servicio relacionadas con el hospedaje de los funcionarios y que son administradas por las sucursales no cuentan con ningún control por parte del Proceso Administrativo y de Suministros en DG, tal como se detalla en el numeral 4.9 del presente informe.
- 6.5. Se observó que en la normatividad interna de CISA, no se tiene definida la responsabilidad de definir y actualizar las tarifas de los gastos de viajes.
- 6.6. Se observó que la entidad no realiza un análisis periódico (mínimo 1 vez cada vigencia) de las tarifas relacionadas con los gastos de viaje de los funcionarios y de los planes de celular asignados a la Presidencia y Vicepresidencias.
- 6.7. Se observó para el manejo y entrega de los stickers de parqueadero no se cuenta con un control que permita evidenciar el uso de estos, ni validar el funcionario que los recibe y la justificación de la entrega.
- 6.8. En la evaluación del servicio de telefonía móvil, se observó que los planes asignados a los Vicepresidentes y Presidente, no han sido modificados durante las dos últimas vigencias, sin embargo no se cuenta con un análisis que justifique por qué se conservan estos planes, considera la auditoría que se debe realizar periódicamente como mínimo una vez al año un sondeo que permita determinar si los costos del plan están acordes con el mercado y así

aprovechar las ofertas de los diferentes operadores que podrían generar mayores beneficios a la entidad.

- 6.9.** Evaluado el componente de Adecuaciones Locativas se observó que se creó un grupo interdisciplinario para evaluar las adecuaciones que deban realizarse a los puestos de trabajo de los funcionarios no obstante las decisiones o compromisos que se desprenden de estas sesiones no son documentados, aspecto necesario para obtener la trazabilidad del proceso así mismo, para que la Jefatura de Mejoramiento pueda realizar el respectivo seguimiento.
- 6.10.** Se observo que el proceso Administrativa y Suministros no cuenta con indicadores propios que evalúen su gestión, con el fin de tomar decisiones que permitan cumplir con la misión y objetivos institucionales.
- 6.11.** Se observó la falta de controles a los Coordinadores Administrativos y Financieros de las sucursales, quienes tienen en su manual de responsabilidades ejecutar en su mayoría actividades relacionadas con el proceso de administrativa y suministros, por parte de la Gerencia de Recursos al no tener dependencia directa de esta área quien es la responsable y competente de ejercer el control y seguimiento de estas actividades en la Entidad.

## **7. RECOMENDACIONES**

- 7.1.** Se recomienda implementar indicadores que permitan medir la gestión que realiza el proceso a través de sus funciones y actividades, y a su vez le sirva a la alta dirección para tomar decisiones efectivas.
- 7.2.** Se recomienda por parte del Equipo Auditor, realizar un análisis de su inventario en todo su contexto con el fin de que la entidad tenga una mejor administración de los inventarios, acompañada de controles efectivos, que le permitirá tomar mejores decisiones, incrementar su rentabilidad, reducir los costos, mejorar la relación y mantener una buena imagen con sus clientes y fortalecer la eficiencia administrativa.
- 7.3.** Se recomienda que la entidad realice y documente como mínimo una vez al año, las tarifas de los gastos de viaje y la telefonía móvil a fin de determinar si se encuentran acordes al mercado, o requieren algún tipo de ajuste.



- 7.4. Se recomienda establecer con mayor claridad la entrega de los stickers a quienes utilizan el parqueadero con el fin de ejercer controles efectivos que permitan validar la trazabilidad de estos.
- 7.5. Se recomienda documentar las sesiones de trabajo realizadas cuando se requieren adecuaciones locativas a fin de tener la trazabilidad del proceso y de que la Jefatura de Mejoramiento pueda realizar el respectivo seguimiento.
- 7.6. Se recomienda establecer inventarios periódicos para realizar un mayor control sobre los elementos de cafetería y papelería de la entidad y así poder determinar de manera exacta las necesidades de adquisición de los mismos.
- 7.7. Dados los avances tecnológicos se recomienda por parte del equipo auditor la posibilidad de obtener un software que le permita a la institución ejercer con efectividad el control de todos los bienes materiales que posee la Entidad.
- 7.8. Definir y asignar el responsable de establecer y monitorear las tarifas de gastos de viaje incluidas en la circular normativa 001.

## **8. CONCLUSIÓN DE AUDITORÍA**

Evaluado el Proceso de Gestión Administrativa y Suministros, se concluye que cumple con las políticas administrativas establecidas por la entidad y con la normatividad legal vigente, no obstante, presenta algunas desviaciones operativas que requieren acciones de mejora para fortalecer el proceso, tal como se detalla en los numerales 5 y 6 del presente informe.

Así mismo, se debe fortalecer el tema de indicadores, riesgos y controles en el proceso con el fin de contar con mecanismos de medición y seguimiento eficientes que permitan cumplir los objetivos institucionales.

Es de resaltar la disponibilidad y compromiso por parte de los auditados durante la etapa de ejecución de la auditoría, destacando la oportunidad en la entrega de la información requerida por el equipo auditor, lo que permitió una evaluación objetiva del proceso.

## 9. MESA DE TRABAJO

En atención al “Procedimiento para Auditorías Internas de Gestión”, se realizó mesa de trabajo el 27 de septiembre de 2019, con la participación de la Gerente de Recursos y su equipo de trabajo de Administrativa y Suministros, y el equipo de auditoría interna se adjunta el acta de mesa de trabajo con los temas allí tratados como parte integral del informe.

En atención al “Procedimiento para Auditorías Internas de Gestión”, una vez remitido el informe definitivo se deberá generar el plan de mejoramiento interno dentro de los diez (10) hábiles al recibo del presente informe.

Aprobado por:  <b>ORIGINAL FIRMADO</b>  Elkin Orlando Angel Muñoz <b>Auditor Interno</b>	Elaborado por:  <b>ORIGINAL FIRMADO</b>  <b>Auditor Líder.</b> Zulma Janneth Cristancho Jaimes <b>Auditor de apoyo</b> Mauren Andrea González Salcedo	Fecha de aprobación   30-09-2019
---	--	---