

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA - SUG



FECHA DE LA AUDITORÍA:	13 marzo, 17 marzo, 21 marzo, 22 marzo, 23 marzo, 27 marzo, 28 marzo, 29 marzo y 13 abril de 2023.		
TITULO AUDITORIA:	Auditoría Interna Calidad Proceso Gestión Servicios Administrativos.		
OBJETIVOS ESPECIFICOS:	<ol style="list-style-type: none">1. Determinar en el proceso Gestión de Servicios Administrativos la conformidad del enfoque de calidad establecido por el Sistema Único de Gestión de acuerdo con los requisitos del estándar NTC ISO 9001:2015.2. Verificar el cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos asociados a la operación del proceso Gestión de Servicios Administrativos.3. Analizar la gestión frente al mejoramiento continuo / gestión de los planes de mejoramiento.4. Verificar la gestión de riesgos del proceso Gestión de Servicios Administrativos.5. Detectar oportunidades de mejora que agreguen valor a las actividades de implementación, mantenimiento y mejora del Sistema Único de Gestión (SUG) de la EAAB-ESP.		
ALCANCE DE LA AUDITORÍA:	La auditoría está planeada para la revisión del proceso MPFA – Gestión de Servicios Administrativos , los documentos asociados y disponibles en los diferentes sistemas de información, perfil de riesgos del proceso, revisión de controles e indicadores, requisitos legales, manual de supervisión e interventoría aplicable a los contratos mediante los cuales opera el proceso (1-05-14500-1211-2022, 1-05-11500-1273-2022,1-05-14500-1069-2022, 1-01-14500-1225-2022, 1-05-14500-1385-2021) y otros conexos, acorde al plan de auditoría del año 2023.		
LUGARES AUDITADOS:	La auditoría relacionada con proceso MPFA/Gestión Servicios Administrativos fue desarrollada de forma combinada como a continuación se detalla: <ol style="list-style-type: none">1. Reunión de inicio virtual mediante la plataforma TEAMS (13 de marzo de 2023).2. Presencial Dirección Servicios Administrativos (17, 22 marzo de 2023).3. Prueba de recorrido Casino Edificio Central Operaciones (22 de marzo 2023)4. Presencial Dirección Administración Activos Fijos (21 de marzo 2023)5. Presencial Dirección Seguridad (23 marzo 2023)6. Presencial Dirección Administración Activos Fijos (27,28 y 29 de marzo de 2023)7. Reunión de cierre (13 abril 2023)		
DOCUMENTOS REFERENCIA:	Caracterización del proceso. Matriz de riesgos Portafolio productos y servicios de la empresa. Procedimientos disponibles aplicativo mapa de procesos versión cinco, para el proceso	PROCESO /ACTIVIDAD:	Proceso MPFA - Gestión Servicios Administrativos

	<p>MPFA/ Servicios Administrativos. Manual SUG (Sistema Único Gestión) Indicadores del proceso. Acuerdos de Gestión. Informes de auditoría interna o externa. Organigrama EAAB Acuerdo 11 de 2013 Funciones y Responsabilidades EAAB. Normas Técnicas de Servicio MPCS0202P-04/Mejoramiento Continuo</p> <p>Otros: Sistemas de Información o Herramientas informáticas. Ej. ARCHER, SAP, APA, LOTUS NOTES, aplicativo mapa de procesos, Hojas electrónicas, File Server, Bases de datos.</p>			
AUDITADOS:	Ver Listados Asistencia	AUDITORES:	Ing. Jean Pierre Eslava Duran Auditor Líder Integral ISO 9001:2015 ISO14001:2015- ISO 45001:2018	
BUENAS PRÁCTICAS:	Durante el desarrollo de la auditoría se evidenció fortalezas en términos de liderazgo y compromiso de todos los Directores y los supervisores del proceso Gestión Servicios Administrativos que interactuaron durante la auditoría interna asociada a la verificación de la gestión contractual.			
CONCLUSIÓN DE AUDITORÍA:	Existen aspectos por mejorar relacionados con la implementación efectiva de criterios establecidos por el manual de supervisión e interventoría y de forma conexa los documentos asociados en el SUG para el desarrollo de la ejecución contractual.			
HALLAZGOS				
No.	Descripción	TIPO No conformidad (NC) - Oportunidad de mejora (OM)	Criterio	Proceso que afecta

1	<p>Al verificar la implementación de controles a los diferentes contratos con los que opera el proceso gestión servicios administrativos, se evidenciaron las siguientes desviaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. No está disponible en Lotus Notes la ayuda de memoria, previa al inicio del contrato para los contratos 1-05-14500-1211-2022 y 1-05-14500-1291-2020. 2. Para el contrato 1-05-14500-1091-2022 no se tiene publicado en Lotus Notes ayuda de memoria previa al inicio del contrato y acta única por cambio de supervisor, adicionalmente no se remitió documentos relacionados con seguridad y salud en el trabajo a la División Salud Ocupacional, y el estado de avance número uno (1) no aseguró el diligenciamiento del campo denominado periodo informado. 3. Para el contrato 2-05-14500-0109-2022 no se evidenció publicación Lotus Notes de los informes de gestión y estados de avance para los periodos agosto 2022, septiembre 2022, octubre 2022, noviembre 2022 y enero 2023, adicionalmente no se tiene publicada la afiliación de la ARL. 4. Para el contrato 2-05-14500-0568-2023 no se tiene publicado en Lotus Notes acta de inicio, ayuda de memoria previa al inicio del contrato y afiliación ARL. 5. Para el contrato 2-05-14500-0976-2021 no se tiene publicado en Lotus Notes ayuda de memoria previa al inicio del contrato y certificado afiliación ARL. 6. Para el contrato 1-05-14500-1069-2022 se evidenció que los informes de gestión número 3, 6, 7, 8, en el capítulo tres denominado "comentarios de la interventoría o supervisión" no se diligenció los campos relacionados con análisis, conclusiones, recomendaciones y seguimiento a la matriz de riesgos, adicionalmente el capítulo del plan SGSST se diligenció como no aplica lo cual es incongruente con los requisitos SST en relación con la tipología de este contrato. 7. Para el contrato 1-05-14500-1069-2022 no se aportó evidencia objetiva que acredite la remisión de documentos que acrediten el cumplimiento del anexo 6 de los términos y condiciones del contrato entre ellos (Ultima autoevaluación de cumplimiento de requisitos mínimos validado por la ARL, matriz identificación de peligros, evaluación de riesgos y determinación de controles). 8. No se aportó evidencia objetiva que acredite la publicación en el Lotus Notes de la afiliación de la ARL para la organización que ejecuta el contrato 2-05-14700-1333-2021, así como la remisión a la División Salud Ocupacional del plan de trabajo anual SST, matriz identificación de peligros, evaluación y determinación de controles SST conforme a los requisitos establecidos por el anexo SST de la lista de chequeo documentos del contrato, sumado a lo anterior no se aportó la investigación de accidente de trabajo registrado en informe de gestión número tres. 9. El informe de gestión número tres relacionado con el contrato 2-05-14700-1333-2021 efectuó registros inadecuados como diligenciamientos del campo denominado plan de gestión social el cual no aplica por tipología contractual, adicionalmente el capítulo tres no aseguro el diligenciamiento de los campos análisis, conclusiones y seguimiento a matriz de riesgos del contrato. 	NC	<p>NTC ISO 9001:2015 Literal "a" Numeral 8.4.2</p> <p>Circular 062 de 2020</p>	<p>Proceso Gestión Contractual/ Proceso Gestión Servicios Administrativos</p>
---	---	----	--	--

	<p>10. Para el contrato número 2-05-14700-1326-2022 no se aportó informes mensuales de accidentalidad, plan de trabajo y cronograma SST conforme al anexo SST establecido por la lista de chequeo de documentos del contrato.</p> <p>11. Para los contratos 1-01-14500-1225-2022 y 1-15-14500 1269-2022, no se remitió división salud ocupacional los documentos del anexo SST, no se aportó ayuda de memoria previa al inicio del contrato y evaluación de desempeño del proveedor.</p> <p>12. Para los contratos 1-01-14500-1151-2022 y 1-15-14500-1154- no esta publicado en Lotus Notes ayuda de memoria previa al inicio del contrato.</p> <p>13. Para el contrato 01-02-14500-1134-2019: No se tiene publicado en Lotus Notes los informes de gestión 1,2,3,4,5 debidamente firmados por el supervisor, así como la no publicación de los estados de avance.</p> <p>14. Para el contrato 1-05-11500-1273-2022 no se tiene publicado en Lotus Notes los estados de avance 1,2,3,4, y 5, no se tiene publicado el certificado de afiliación de la ARL de la persona jurídica que opera el contrato, adicionalmente no se remitió los requisitos SST a la División Salud Ocupacional establecidos por la respectiva lista de chequeo de documentos del contrato.</p> <p>En virtud a las devianaciones anteriormente señaladas se incumplen literales (a) del numeral 8.4.2 NTC ISO 9001: 2015, el cual solicita que la organización debe asegurarse que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad.</p>			
2	<p>Al verificar la actividad número dieciséis (16) del documento identificado con la referencia MPFA0101102 versión tres/Servicio de transporte empleados y servicios especiales, la cual indica “Mensualmente revisa el formato MPFB0202F61 “Informe de gestión de contrato o convenio”, MPFB0202F19 “Estado de avance otro tipo de contrato”, el certificado de revisor fiscal o representante legal del pago de salud, pensión y aportes parafiscales, así como el seguimiento al Plan Estratégico de Seguridad Vial”, se evidenciaron las siguientes desviaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Para el contrato número 1-05-14500-1385-2021 no se publicó en Lotus Notes los informes de gestión número 1, 14 y 15, así como los estados de avance números 7,8,11, y 12. 2. Para el contrato 1-05-14500-1385-2021 los informes 11,12,13, y 14 publicados en Lotus Notes, registran redacción idéntica para el plan del SGSST, y la ayuda de memoria previa al inicio del contrato no aseguró la completitud de los requerimientos para su diligenciamiento conforme a las disposiciones establecidas por el manual de supervisión e interventoría. 3. La supervisión del contrato 1-05-14500-1385-2021 no aportó evidencia objetiva que acredite para las organizaciones BIP TRANSPORTES, METROEXPRESS y UNITRNSCOND los certificados de accidentalidad mensual expedidos por la respectiva Administradora de Riesgo Laboral, para todos los meses de ejecución del contrato. 4. No se aportó evidencia objetiva que acredite la disponibilidad, para efectos de consulta y verificación de la información consignada en el informe de gestión número diez (10) del contrato 1-05-14500-1385-2021, relacionada con “Plan de 	NC	<p>NTC ISO 9001:2015 Literal “b” Numeral 8.4.2</p> <p>Circular 062 de 2020</p>	<p>Proceso Gestión Contractual/ Proceso Gestión Servicios Administrativos</p>

	<p>emergencias y contingencias de transporte especial 2022 de la empresa BIP TRANSPORTES”.</p> <p>5. No se tiene asegurado el relacionamiento de los descuentos en los respectivos informes de gestión publicados en el archivo electrónico Lotus Notes asociados al contrato 1-05-14500-1385-2021.</p> <p>En virtud a las devianaciones anteriormente señaladas se incumplen literales (b) del numeral 8.4.2 NTC ISO 9001: 2015, el cual solicita que la organización debe asegurarse de definir los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes.</p>			
3	<p>Al revisar las actividades relacionadas con la planificación, implementación y control desarrollado por medio del servicio del operador del casino, teniendo como referencia la matriz de riesgos del contrato No 1-05-14500-1211-2022 y plan de calidad del contrato No 1-01-14500-1291-2020, se evidenciaron las siguientes desviaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Durante la prueba de recorrido por las instalaciones del casino localizado en el Edificio Central Operaciones, se evidenció botiquín de primeros auxilios sin los insumos correspondientes, localización inadecuada de extintor multipropósito (sin gancho de sujeción), señalización de ruta de evaluación deteriorada, desconocimiento del personal del brigadista de emergencias e incorrecta disposición de elemento de protección personal (cofia) usada en zona de almacenamiento de alimentos como consta en el respectivo registro fotográfico. 2. Al revisar los registros <i>del “Formato control de temperaturas cuarto de congelación- Ración preparada en sitio de almuerzo”</i> asociados al plan de mantenimiento y preventivo, se evidenció que los controles diarios se realizaron hasta la fecha 16 de marzo de 2023, sin embargo, para los días 21 y 22 de marzo no se efectuaron los respectivos diligenciamientos. 3. Al verificar el cumplimiento del numeral 2.1 <i>“programación de actividades”</i> del plan de calidad del contrato 01-14500-1291-2020, no se aportó evidencia objetiva que acredite el seguimiento, medición y control de los cronogramas del control de plagas (anexo 2), cronograma de limpieza y desinfección (anexo 3), cronograma de capacitación personal manipulador (anexo 4). Cronograma de muestreo (anexo 5), cronograma de mantenimiento (anexo 6). 4. No se aportó evidencia objetiva que acredite la calibración de termómetros y balanzas conforme a la periodicidad semestral establecida por plan de calidad. 5. No se aportó evidencia objetiva que acredite el desarrollo de las visitas constantes realizada por la supervisora de plantas conforme a lo establecido en el numeral 6.1 del plan de calidad del contrato 01-14500-1291-2020. 6. No se aportó evidencia objetiva que acredite la afiliación a la ARL y pagos de seguridad social para los trabajadores que operan con la modalidad turnos, los cuales corresponden a (José Gregorio Dávila, Alcides Williams, Jhonatan De la Triana, María Paula León, Cesar Antonio Villavicencio, Johana Rodríguez Triviño, Daniela Quintana Rodríguez). 	NC	NTC ISO 9001:2015 Literal “d” Numeral 8.4.2	Proceso Gestión Contractual/ Proceso Gestión Servicios Administrativos

	<p>7. No se aportó evidencia objetiva que acredite los certificados mensuales de accidentalidad expedidos por la ARL correspondientes a la vigencia 2021, 2022, y primer bimestre 2023.</p> <p>8. Para el contrato 2-06-14500-1359-2021, no se tiene publicado en Lotus notes ningún estado de avance, ningún informe de gestión, ayuda de memoria previa inicio al contrato, no se aportó memorando remisorio requisitos SST a la División Salud Ocupacional.</p> <p>En virtud a las devoluciones anteriormente señaladas se incumple literal (d) del numeral 8.4.2 NTC ISO 9001: 2015, el cual solicita determinar la verificación, u otras actividades necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos.</p>			
--	--	--	--	--

Firma:		
Nombre:	Jean Pierre Eslava Durán	Olga Marcela Vargas Valenzuela
	Auditor Líder	Directora Gestión de Calidad y Procesos