

INFORME FINAL DE AUDITORIA – OBJETIVO No. 4

ID - NOMBRE DE LA AUDITORÍA	3. GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0225
		N° Consecutivo
UNIDAD AUDITADA	GESTIÓN SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	
ÁREA(S) RESPONSABLE(S)	Secretaría General Dirección de Seguridad	

Fecha Reunión de Inicio: 13 de marzo de 2024.

Fecha Reunión de Cierre: 24 de mayo de 2024.

1. OBJETIVO GENERAL DE LA AUDITORÍA.

Evaluar el proceso MPFA Gestión de Servicios Administrativos a través de los bienes y servicios que se proporcionan en modalidad directa o a través de los contratos (en ejecución o terminados), verificando la efectividad de los controles y el cumplimiento normativo.

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA AUDITORÍA.

Objetivo No. 4: Evaluar la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada mediante la verificación del contrato suscrito para las sedes de la Empresa, asegurando el cumplimiento de los términos y condiciones acordadas.

3. ALCANCE DE LA AUDITORÍA.

La auditoría se desarrollará teniendo en cuenta el periodo comprendido del 1 de enero de 2023 y al cierre de la auditoría junio de 2024. No obstante, se podrá solicitar información de años anteriores que se requiera verificar durante la ejecución de esta.

4. MARCO NORMATIVO DE LA AUDITORÍA.

- Plan General Estratégico 2020-2024.
- Acuerdo 11 de 2013 “Por el cual se modifica la estructura organizacional de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá -ESP, y se determinan las responsabilidades de sus dependencias”.
- Resolución 0791 del 12/08/2019 “Por el cual se adopta el Manual de contratación EAAB – ESP”.
- Resolución 1044 de 2021 “Por medio de la cual se adopta el Manual de Contratación EAAB-ESP”.
- Resolución 1229 de 2021 “Por medio de la cual se adopta el Manual de Supervisión e Interventoría de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá – ESP”.
- Matriz de riesgos del proceso de Gestión de Servicios Administrativos.
- MPEE0301 Procedimiento Administración de Riesgos y Oportunidades.
- MPEE0301I01 Instructivo Análisis y Valoración de Riesgos y Controles.
- MPC0202P Procedimiento Mejoramiento Continuo.
- Caracterización del proceso de Gestión de Servicios Administrativos.

- MPFA0603P Control Ingreso Salida Vehículos de Instalaciones EAAB-ESP.
- MPFA0604P Entrada y Salida de Personas de la Empresa.
- MPFA0605P Investigaciones por Perdida o Daño de Activos y/o Elementos.
- MPFA0606P Servicio de Vigilancia y Seguridad.
- Acuerdos de Gestión, indicadores del APA.
- Planes de Mejoramiento de la OCIG, de los Entes de Control y de la Dirección Gestión de Calidad y Procesos.
- Contrato de Prestación de servicios No. 1-05-11500-1273-2022.
- ISG-1153-2022 Condiciones Específicas Prestación de Servicios.
- ISG-1153-2022 Condiciones y Términos Generales.

5. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA.

5.1. Desarrollo de la Auditoria.

La Empresa a través de la Oficina de Control Interno y Gestión – OCIG por medio de la metodología de priorización para la construcción del Plan Anual de Auditorías 2024 programó la Auditoría No. 3. MPFA GESTION DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS, como parte del ciclo de rotación cuatrienal de los procesos. De acuerdo con el procedimiento de auditoría, el grupo auditor definió 7 objetivos específicos a desarrollar, con entrega de informes parciales de auditoría para cada uno de ellos.

El objetivo específico para desarrollar en este informe parcial es **“Evaluar la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada mediante la verificación del contrato suscrito para las sedes de la Empresa, asegurando el cumplimiento de los términos y condiciones acordadas”**. Este objetivo específico se desarrolló a través de la etapa de planeación que incluyó la consulta, verificación y análisis de la información, marco normativo, mapa de procesos, matriz de riesgos, planes de mejoramiento, indicadores de gestión, contrato de prestación de servicios No. 1-05-11500-1273-2022 cuyo objeto es “Prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada para proteger y custodiar las personas, las operaciones y el patrimonio de la empresa de acueducto y alcantarillado de Bogotá ESP – EAAB-ESP - en el distrito capital y los municipios en donde la empresa presta su servicio y de los bienes de terceros que sea legalmente responsable” y herramientas para consulta como Página Web, File Server, Aplicativo Archer y Lotus Notes.

Para alcanzar este objetivo específico de la auditoría, el equipo auditor solicitó una reunión, la cual se llevó a cabo el día 27 de abril de 2024 con el equipo de trabajo de la Dirección de Seguridad, con el fin de conocer el contexto estratégico y organizacional de la operación de las actividades de seguridad.

Posteriormente, se realizó una revisión de los riesgos asociados a la prestación de los servicios de seguridad y vigilancia, mediante un análisis de la identificación del riesgo y la efectividad del diseño de los controles implementados.

Como muestra del universo de auditoría, el equipo auditor seleccionó la Central de Operaciones, la planta El Dorado, el tanque El Dorado y las sedes de Santa Lucía y COA, con el fin de verificar la disponibilidad del personal, la disponibilidad y el diligenciamiento de la minuta por parte del personal de la empresa contratista, la adecuación de los espacios, el porte de los elementos necesarios para el desempeño de sus funciones, así como los recorridos y el cumplimiento de los requisitos de seguridad y salud en el trabajo, en cumplimiento del contrato No. 1-05-11500-1273-2022 suscrito con la empresa Vigilancia Santaferña y CIA LTDA.

Se realizó la verificación de los pagos por los servicios de vigilancia, de acuerdo con la forma de pago establecida en la cláusula cuarta, "Forma de pago" del contrato No. 1-05-11500-1273-2022. Además, se compararon los servicios facturados por el contratista con los registrados en las bases de datos manejadas por los profesionales de la Dirección de Seguridad de la empresa, según los tipos de servicios mencionados en el anexo 2 "Condiciones Técnicas Particulares", con el objetivo de evidenciar el no cobro de los servicios de vigilancia correspondientes a la sede de Santa Lucía, que en visita de campo se observó que fueron suprimidos (supervisor y digitador fijo), así como para la sede del COA (supervisor).

5.2. Evaluación de la Identificación del riesgo, diseño y efectividad de los controles de los riesgos de gestión.

Se evaluó la gestión de los riesgos a cargo del proceso en sus etapas de identificación, diseño y ejecución de los controles. Para ello, el equipo auditor consultó el procedimiento *MPEE0301P "Administración de Riesgos y Oportunidades"* y la matriz de riesgos del proceso. Como resultado de esta evaluación, se llegaron a las siguientes conclusiones:

Riesgo de gestión:

Posibilidad de ingreso de personas no autorizadas a las dependencias, inmuebles o predios de propiedad de la Empresa o por los cuales ésta sea legalmente responsable para el aprovechamiento de terceros.

Impacto:

Insignificante

Zona de riesgo:

Media

Controles preventivo:

- Realizar seguimiento técnico al contrato.
- Realizar rondas de inspección y registrar novedades.

Controles correctivos:

- Realizar la investigación relacionada con la pérdida o daños de bienes y presentar el informe para tomar las acciones correspondientes.
- Informar las afectaciones de los predios por movimiento de linderos u ocupaciones de hecho: Cada vez que se presente afectación del predio el proveedor del servicio de seguridad y vigilancia informa por correo electrónico o comunicación escrita las afectaciones prediales detectadas para que la Dirección de Seguridad de traslado de la situación a la Dirección de Bienes Raíces.

Riesgo de corrupción:

Posibilidad de sustracción o daño de bienes, activos y/o elementos de propiedad de la Empresa o por los cuales ésta sea legalmente responsable para beneficio propio o de un tercero.

Impacto:

Moderado

Zona de impacto:

Alta

Controles preventivos:

- Revisar las hojas de vida y los estudios de confiabilidad, credibilidad y confianza del personal contratado.
- Control de ingreso y salida de elementos.

Controles correctivos:

- Realizar la investigación relacionada con la pérdida o daños de bienes y presentar el informe para tomar las acciones correspondientes.

Después del análisis realizado por el equipo auditor, se evidencia que el proceso tiene identificados riesgos y controles para el ingreso de personal autorizado; sin embargo, no se evidencia que se mencionen riesgos asociados al control de vehículos e ingreso de visitantes.

En cuanto al control "Realizar seguimiento técnico al contrato", este no debe considerarse un control, ya que es una obligación específica del supervisor. El supervisor debe cumplir con lo establecido en el artículo décimo, "Actividades y responsabilidades de supervisores e interventores en la etapa de ejecución del acuerdo de voluntades", de la Resolución No. 1229 de 2021 "Por medio de la cual se adopta el Manual de Supervisión e Interventoría de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá – ESP".

5.3. Procedimientos.

El proceso para llevar a cabo las actividades de seguridad y vigilancia tiene documentado en el Sistema Único de Gestión, cuatro (4) procedimientos, así:

1. MPFA- 06- 03 - Control de ingreso y salida de vehículos de las instalaciones de la EAAB-ESP:

Objetivo:

Efectuar el control del ingreso y salida de vehículos de las instalaciones de la EAAB - ESP con el fin de garantizar la seguridad de las personas, las operaciones, y el patrimonio de la Empresa.

Políticas de operación:

1. Todos los vehículos de propiedad o al servicio de la EAAB-ESP, que entren o salgan de la Empresa serán sometidos a inspección visual tanto interna como externa, y sus conductores deben estar plenamente identificados con carné de la empresa y la autorización de conducción interna debe estar vigente.

7. Las sedes de la Empresa que cuenten con espacios de parqueo para vehículos de visitantes podrán hacer uso de estos solo de lunes a viernes durante la jornada laboral y por intervalos cortos de tiempo, previa solicitud y autorización del Área visitada.

10. El ingreso y salida de los vehículos se realizará por las porterías vehiculares de cada sede y en la Central de Operaciones se realizará de acuerdo con la designación: PORTERIA DE VEHICULOS LIVIANOS, PORTERIA DE VEHICULOS PESADOS, PORTERIA DE CABRENTANTES.

2. MPFA- 06- 04 - Entrada y salida de personas de las instalaciones de la empresa:

Objetivo:

Efectuar el control en la entrada y salida de personas a las instalaciones de la EAAB ESP; con el fin de garantizar la seguridad de las personas, las operaciones, y el patrimonio de esta.

Políticas de Operación:

2. Toda persona que ingrese a la Empresa debe registrar su entrada y salida en las porterías de cada una de las sedes de la EAAB-ESP sea de manera electrónica o manual, sin excepción.

5. Toda persona, funcionario, pensionado, contratista o visitante que se encuentre dentro de las instalaciones de la Empresa debe estar plenamente identificada. Para tal fin los funcionarios deben portar el carné institucional y los visitantes la tarjeta de visitante en un lugar visible; de no ser así el personal de seguridad hará el llamado de atención correspondiente.

10. En las sedes donde no se cuenta con sistema de seguridad electrónico, los datos personales del visitante y el nombre del funcionario que autorizó el ingreso quedarán registrados manualmente en el formato MPFA0604F02 “Control de Entrada y Salida de Visitantes”.

13. El ingreso de funcionarios o visitantes a los sitios de operación de la Empresa debe gestionarse previamente ante el Área responsable del lugar, quien emitirá por escrito la autorización correspondiente mediante formato MPFD0801F01 “Memorando Interno” y/o correo electrónico al grupo “DIRECCION SEGURIDAD” por lo menos con una (01) hora de anticipación indicando la siguiente información:

- Nombres y apellidos completos
- No. de Registro de los funcionarios
- Documento de Identidad para contratistas o visitantes según corresponda
- Fecha y hora del ingreso autorizado
- Lugares o dependencias para visitar

3. MPFA0605P - Investigaciones por perdida o daño de activos y/o elementos:

Objetivo:

Adelantar la investigación para determinar las causas de la pérdida o daño de los activos de la Empresa y/o de los elementos que se encuentren dentro de sus instalaciones.

Políticas de Operación:

5. Los informes de investigación son remitidos a la Dirección de Seguros y Dirección Administración de Activos Fijos cuando la pérdida o daño corresponda a los activos fijos de la Empresa.

7. Los informes de investigación por pérdida o daño que involucren la presunta responsabilidad de funcionarios de la Empresa son remitidos al área a la que pertenece el funcionario y a la Oficina de Investigaciones Disciplinarias.

4. MPFA0606 - Servicio de vigilancia y seguridad:

Objetivo:

Atender las solicitudes de servicio de vigilancia y seguridad humana y electrónica de acuerdo con los tiempos establecidos en los acuerdos de servicio, con el fin de garantizar la seguridad de las personas, las operaciones y el patrimonio de la Empresa.

Políticas de Operación:

2. Los avisos de servicio de vigilancia humana deben ser creados por lo menos con veinticuatro (24) horas de anticipación para contar con el tiempo suficiente de coordinación y programación del servicio con el operador de vigilancia y seguridad contratado.

8. La asignación de los escoltas motorizados se realiza de acuerdo con la disponibilidad y nivel de riesgo.
11. Por razones de seguridad, y con el fin de proteger el derecho a la intimidad y privacidad de las personas que aparecen expuestas en los videos institucionales se encuentra restringido el ingreso a las Salas de Monitoreo del sistema de video seguridad de la Empresa.

Para verificar la ejecución de las actividades y el cumplimiento de las políticas de operación priorizadas por el equipo auditor, se llevaron a cabo pruebas de recorrido en la Central de Operación el día 27 de abril de 2024, y en la planta el Dorado, así como en las sedes de Santa Lucía y COA el día 14 de mayo de 2024. Durante estas visitas en sitio, se realizaron entrevistas con el supervisor, supervisores de puestos, vigilantes y recepcionistas, lo que permitió evidenciar que no todos los controles se ejecutan correctamente.

En el caso puntual de la política de operación *"Toda persona que ingrese a la Empresa debe registrar su entrada y salida en las porterías de cada una de las sedes de la EAAB-ESP, sea de manera electrónica o manual, sin excepción"*, durante la prueba de recorrido en la planta El Dorado y el tanque El Dorado, el vigilante de turno no solicitó el carnet al equipo auditor para registrar su ingreso, lo que podría ocasionar la materialización del riesgo por no ejecutar correctamente los controles.

Por otro lado, en prueba de recorrido realizada el 14 de marzo de 2024 en el Casino de la Central de Operaciones, en cumplimiento del objetivo No. 1 de la auditoría, se identificó que nueve empleados que laboran en el casino contaban con contrato laboral con SERYAL SAS, exponiendo a la empresa a riesgos al permitir que personas trabajen en el casino de la Central de Operaciones por largos periodos sin afiliación al sistema de salud y de riesgos profesionales, situación que fue identificada por el quipo auditor como observación e incluida en el informe final del objetivo No.1 de la auditoría de Gestión de Servicios Administrativos.

5.4. Revisión contractual.

El equipo auditor revisó el cumplimiento de las obligaciones estipuladas en el contrato No. 1-05-11500-1273-2022, suscrito con la empresa VIGILANCIA SANTAFERREÑA Y CIA LTDA, así como lo dispuesto en el anexo 2 "Condiciones Técnicas Particulares" de las Condiciones Técnicas para la Ejecución del Contrato e Información Adicional, así:

5.4.1. Numeral 3. "Cumplir con los perfiles y el personal mínimo requerido para la ejecución del contrato" de la Cláusula Séptima del contrato No. 1-05-11500-1273-2022 y Numeral 13. "Proceso de selección de personal" del anexo 2 de las Condiciones Técnicas particulares.

Establece que la firma de vigilancia deberá llevar a cabo el Programa de Selección para la vinculación del personal que formará parte del esquema de seguridad (coordinador, vigilantes, escoltas, supervisores, operadores de medios tecnológicos, etc.), Dicho programa deberá cumplir como mínimo con los siguientes requisitos:

- Verificación de experiencia y certificaciones laborales
- Verificación de certificados de capacitación y entrenamiento según el cargo.
- Verificación de antecedentes judiciales y disciplinarios
- Examen Psicosocial
- Visita domiciliaria
- Pruebas psicotécnicas y/o psicométricas
- Exámenes médicos de ingreso
- Referencias Personales
- Certificado de Vecindad
- Estudio de seguridad
- Para cargos especiales: Estudio de confiabilidad, credibilidad y confianza aprobados

El equipo auditor envió correo electrónico con fecha del 9 de mayo de 2024 a la Dirección de Seguridad solicitando las hojas de vida del personal que presta el servicio de guardia en la portería de tesorería, en el servicio médico y en la planta la laguna, así como del radioperador de la central de operaciones y el escolta de gerencia general. La Dirección de Seguridad respondió el 27 de mayo de 2024, proporcionando la siguiente información:

Tabla No. 1 Verificación perfil del personal

Ubicación del servicio	Nombre del vigilante	Adjunta los soportes Si/No
Portería Tesorería	Daniela Andrea Martínez Marroquín	Si
Servicio Médico	María Nieves Montaña Morales	No adjunta los antecedentes judiciales y disciplinarios de la fecha de nombramiento.
Planta la Laguna	Nelson Barragán Salcedo	
	José William Betancur	
Radioperador de la central de operaciones	Edwin Mauricio Torres Muñoz	
	Alba Nidia Clavijo Puentes	Si
	Angie Carolina Gutierrez Pérez	Si
	Jaider De Jesús Morales Mercado	Si
Escolta de Gerencia General	No adjuntaron documentos	No adjunta los soportes de nombramiento.

Fuente: Elaboración propia equipo OCIG

Se identificó que de las ocho hojas de vida de los guardias revisadas, cuatro adjuntaron los antecedentes judiciales y fiscales con fecha del 22 de mayo de 2024, en lugar de hacerlo en la fecha de selección y nombramiento. Además, no remitieron los documentos de estudios del escolta de gerencia General.

5.4.2. Numeral b) “Obligaciones específicas del contratista” de la Cláusula Séptima del contrato No. 1-05-11500-1273-2022 y el numeral 4 “Manual de Gestión de seguridad” del anexo 2 de las condiciones técnicas particulares.

El equipo auditor solicitó a la Dirección de Seguridad, mediante correo electrónico de fecha 09 de mayo de 2024, el manual de gestión de seguridad con el fin de verificar que este se encuentre alineados a los procedimientos de seguridad de la empresa y que cada puesto de vigilancia contará con la información necesaria para el cumplimiento de sus funciones.

Durante las pruebas de recorrido realizadas en la Central de Operación el día 27 de abril de 2024, y en la planta el Dorado, además en las sedes de Santa Lucía y COA el día 14 de mayo de 2024, se evidenció que los vigilantes cuentan con la minuta donde registran los ingresos y salidas de personal, así como las

novedades en horario del servicios prestado. Además, dispone de una carpeta que contiene las consignas, las políticas de seguridad vial de fecha 10/11/2025, manual de gestión y los procedimientos de seguridad y vigilancia. Esto permite validar que los empleados están familiarizados con las políticas y normas que deben seguir para cumplir con la prestación del servicio en los diferentes puestos de trabajo.

5.4.3. Numeral b) “Obligaciones específicas del contratista” de la Cláusula Séptima del contrato No. 1-05-11500-1273-2022 y el numeral 5 “Servicios requeridos” del anexo 2 de las condiciones técnicas particulares.

Este numeral exige que, para la prestación de los servicios de seguridad y vigilancia fija y móvil, con arma y sin arma y monitoreo de alarmas se debe contar con el siguiente personal:

Tabla No. 2 Relación servicios reuqueridos

TIPO DE SERVICIO		SERVICIO REQUERIDO	CANTIDAD DE SERVICIOS	TOTAL	
VIGILANTES	RECEPCIONISTA	VIGILANTE 12 HORAS DIURNAS - LUNES A SABADO SIN FESTIVOS	1	243	
		VIGILANTE 12 HORAS DIURNAS - LUNES A VIERNES SIN FESTIVOS	3		
	CADES, RAPICADES Y PUNTOS DE ATENCION	VIGILANTE 24 HORAS PERMANENTES	4		
		VIGILANTE 08 HORAS DIURNAS LUNES A VIERNES SIN FESTIVOS	2		
		VIGILANTE 12 HORAS DIURNAS - LUNES A SABADO SIN FESTIVOS	4		
		VIGILANTE 12 HORAS DIURNAS - LUNES A VIERNES SIN FESTIVOS	1		
		VIGILANTE 10 HORAS DIURNAS LUNES A VIERNES SIN FESTIVOS	1		
		VIGILANTE 24 HORAS PERMANENTES	1		
	DIGITADOR	VIGILANTE 12 HORAS DIURNAS - LUNES A VIERNES SIN FESTIVOS	2		
		VIGILANTE 24 HORAS PERMANENTES	174		
	PORTERIAS PEATONALES Y VEHICULARES, RECORREDORES, TANQUES, PLANTAS, ESTACIONES, CENTRALES, SUBCENTRALES, INFRAESTRUCTURA OPERATIVA, MOQUINARIA, HERRAMIENTAS, EQUIPOS, ETC	VIGILANTE 24 HORAS ARMADO PERMANENTES	2		
		VIGILANTE 12 HORAS DIURNAS - LUNES A VIERNES SIN FESTIVOS	9		
		VIGILANTE 12 HORAS NOCTURNAS PERMANENTES	4		
		VIGILANTE 12 HORAS DIURNAS PERMANENTES	2		
		VIGILANTE 12 HORAS DIURNAS - LUNES A SABADO CON FESTIVOS	2		
		VIGILANTE 24 HORAS PERMANENTES	3		
		VIGILANTE 12 HORAS DIURNAS PERMANENTES	2		
		SERVICIO EQUINO	VIGILANTE CON EQUINO 24 HORAS PERMANENTES		2
		CHINGAZA	VIGILANTE 24 HORAS PERMANENTES - CHINGAZA Y CERRO SAMPER		14
			VIGILANTE 12 HORAS DIURNAS PERMANENTES - CHINGAZA Y CERRO SAMPER		2
CERRO SAMPER	VIGILANTE 24 HORAS PERMANENTES - CHINGAZA Y CERRO SAMPER	1			
	VIGILANTE 24 HORAS PERMANENTES	5			
SERVICIOS OCASIONALES	VIGILANTE 12 HORAS DIURNAS PERMANENTES	2			
	ESCOLTA DE PROTECCION	ESCOLTA ARMADO DE PERSONAS 12 HORAS DIURNAS DE LUNES A VIERNES CON FESTIVOS	1	1	
SERVICIOS CON SUPERVISOR	SUPERVISOR FIJO	SUPERVISOR DE PUESTO 12 HORAS DIURNAS DE LUNES A SÁBADO CON FESTIVOS	2	58	
		SUPERVISOR ARMADO DE APOYO Y REACCION 12 HORAS DIURNAS DE LUNES A VIERNES CON FESTIVOS	1		
	SUPERVISOR MOTORIZADO	SUPERVISOR ARMADO DE APOYO Y REACCION 24 HORAS PERMANENTES	1		
		SUPERVISOR DE PREDIOS, RONDAS Y ACOMPAÑAMIENTOS 24 HORAS PERMANENTES	21		
		SUPERVISOR DE PREDIOS, RONDAS Y ACOMPAÑAMIENTOS 12 HORAS DIURNAS PERMANENTES	1		
		SUPERVISOR DE PREDIOS, RONDAS Y ACOMPAÑAMIENTOS 12 HORAS DIURNAS LUNES A SABADO CON FESTIVOS	6		
		SUPERVISOR ARMADO DE PREDIOS, RONDAS Y ACOMPAÑAMIENTOS 09 HORAS DIURNAS DE LUNES A SABADO CON FESTIVOS	24		
SUPERVISOR ESCOLTA MOTORIZADO (OCASIONAL)	SUPERVISOR ARMADO DE PREDIOS, RONDAS Y ACOMPAÑAMIENTOS 08 HORAS DIURNAS PERMANENTES	2			
OPERADORES DE MEDIOS TECNOLOGICOS	RADIOOPERADOR	RADIOOPERADOR 24 HORAS PERMANENTES	1	7	
	RADAR	OPERADOR DE MEDIOS TECNOLOGICOS 24 HORAS PERMANENTES	1		
	OPERADOR MEDIOS TECNOLOGICOS CCTV	OPERADOR DE MEDIOS TECNOLOGICOS 24 HORAS PERMANENTES	4		
	OPERADOR DE MEDIOS TECNOLOGICOS - 12 HORAS DIURNAS LUNES A VIERNES CON FESTIVOS	1			
COORDINADOR	COORDINADOR	COORDINADOR PERMANENTE	1	1	
CANTIDAD TOTAL DE SERVICIOS			310	310	

Fuente: Extraído del anexo 2 Condiciones Técnicas Particulares

Para verificar si el contratista ha estado cumpliendo con la prestación de los servicios solicitados en las direcciones acordadas y en los tiempos requeridos, el equipo auditor llevó a cabo pruebas de recorrido en los siguientes puestos para determinar su conformidad:

1. Central de Operaciones:

En esta sede, se requiere tener el siguiente personal para operar el servicio de vigilancia y seguridad:

Tabla No. 3. Servicios detallados Central de Operaciones

Tipo de servicio	Detalle del puesto	Tipo de servicio	Cantidad de servicio
Coordinar permanente	Coordinador permanente	Coordinador permanente	1
Vigilantes	Arco de entrada	24 horas	1
Recepcionista	Vigilante de lunes a sábado sin festivo	12 horas diurnas	1
Recepcionista	Vigilante 12 horas diurnas sin festivo	12 horas diurnas	1
Digitador portería vehículos pesados	24 horas	Permante	1
Vigilante control de vehículos pesados vara	24 horas	Permanente	1
Digitador portería ejecutivos	Lunes a viernes sin festivo	12 horas diurnas	1
Vigilante tripulante ERI	Armado permanentemente	24 horas	1
Vigilante portería tesorería	Lunes a viernes sin festivo	12 horas diurnas	1
Vigilante portería reclamos	Lunes a viernes sin festivo	12 horas diurnas	1
Vigilante garita tres	Permanente	24 horas	1
Vigilante almacén general	Permanente	12 horas diurnas	1
Operador medios tecnológicos	Permanente	24 horas	2
Vigilante operado s2	Lunes a viernes sin festivo	12 horas	1
Radioperador -operaciones salitre	Permanente	24 horas	1
Vigilante control ejecutivo vara	Lunes a viernes sin festivo	12 horas diurnas	1

PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE SUBPROCESO: AUDITORIAS DE LA OCIG	
FORMATO: INFORME DE AUDITORÍA	

Vigilante recorredor pisos	Lunes a viernes sin festivo	12 horas diurnas	1
Vigilante salud ocupacional	Lunes a viernes sin festivo	12 horas diurnas	1
Vigilante puntos de atención	Lunes a viernes sin festivo	12 horas diurnas	1
Vigilante recorredor perimetral	Permanente	24 horas	1
Portería Cabrestantes	Permanente	24 horas	1
Escolta gerencia general	Armando	12 horas diurnas	1
Supervisor vehículo	Lunes a viernes sin festivo armado	12 horas diurnas	1
Supervisor vehículo	Permanente	24 horas	1
Total			25

Fuente: Anexo II Servicios detallados de las condiciones técnicas particulares

Durante la prueba de recorrido llevada a cabo el 27 de abril de 2024, en compañía de los profesionales designados por la Dirección de Seguridad, se pudo constatar que el personal mencionado antes está efectivamente presente en los puestos indicados, con la excepción del vigilante de la garita tres dado que dicho servicio fue cancelado luego de un análisis interno realizado por la Dirección, el cual concluyó que no era necesario para garantizar la seguridad de la empresa.

2. Planta el Dorado:

En la Planta el Dorado, se requiere contar con el siguiente personal para operar el servicio de vigilancia y seguridad, así:

Tabla No. 4. Servicios detallados Planta el Dorado

Tipo de servicio	Detalle del puesto	Tipo de servicio	Cantidad de servicio
Vigilante portería	Permanente	24 horas	1
Vigilantes recorredor	Permanente	4 horas	1
Vigilante tanque	Permanente	24 horas	1
Total			3

Fuente: Anexo II Servicios detallados

En la prueba de recorrido realizada el 14 de mayo de 2024, mediante entrevistas a los vigilantes de turno, se constató que efectivamente se está brindando el servicio conforme a lo establecido, cumpliendo con turnos de 12 horas y con la programación de 2X2X2 para los servicios 24 horas distribuidos así: dos (02) turnos de días, dos (02) turnos de noche y dos (02) descanso.

3. Sede Santa Lucia:

Para este sede, se necesita contar con el siguiente personal para operar el servicio de vigilancia y seguridad:

Tabla No. 5. Servicios detallados Seda Santa Lucia

Tipo de servicio	Detalle del puesto	Tipo de servicio	Cantidad de servicio
Supervisor fijo	Lunes a sábado con festivo	12 horas	1
Vigilante control vehicular vara	Permanente	4 horas	1
Vigilante recorredor Club	Permanente	24 horas	1
Vigilante portería vehicular Club	Permanente	24 horas	1
Vigilante portería principal	Permanente	24 horas	1
Digitador	Lunes a viernes sin festivo	12 horas diurnas	1
Recepcionista	Lunes a viernes sin festivo	12 horas diurnas	1
Vigilante Cade	Lunes a viernes sin festivo	12 horas diurnas	1
Vigilante Cade	Permanente	24 horas	1
Total			9

Fuente: Anexo II Servicios detallados

Para verificar la disponibilidad y cumplimientos de los turnos de vigilancia, el equipo auditor realizó el 14 de mayo de 2024, una prueba de recorrido a las instalaciones de la sede Santa Lucia, donde se constató la existencia de siete servicios, uno de recepcionista y seis de vigilancia.

Se identificaron dos servicios faltante correspondientes al cargo de supervisor de la subcentral y digitador, los delegados de la Dirección de Seguridad, que acompañaron al equipo auditor en el recorrido, informaron que estos servicios fueron cancelados, debido a que estas actividades se llevan a cabo con personal que opera desde la Central de Operaciones.

4. Sede COA:

Para esta sede, se requiere contar con el siguiente personal para operar el servicio de vigilancia y seguridad:

Tabla No. 6. Servicios detallados Seda COA

Tipo de servicio	Detalle del puesto	Tipo de servicio	Cantidad de servicio
Vigilante arco de entrada	Permanente	24 horas	1
Recepcionista	Lunes a viernes sin festivo	2 horas diurnas	1
Vigilante portería vehicular 1	Permanente	24 horas	1
Vigilante portería vehicular 2	Permanente	24 horas	1
Vigilante corredor piso	Permanente	24 horas	1
Operado de medios tecnológicos	Permanente	24 horas	1
Total			6

Fuente: Anexo II Servicios detallados

El equipo auditor, mediante prueba de recorrido realizada el 14 de mayo de 2024, evidenció que esta sede cuenta con nueve servicios de vigilancia, identificando una diferencia de 3 servicios adicionales, que fueron agregados debido a la alta actividad de ingreso y salida de funcionarios, así como de vehículos. Estos servicios adicionales incluyeron un supervisor, un guardia externo y un vigilante auxiliar en la recepción.

Estas modificaciones tanto de la Sede de Santa Lucía como en el COAD fueron factibles de realizar por la empresa, en cumplimiento del numeral 10 “Modificaciones del Servicio” del anexo 2, donde establece que la EAAB-ESP puede ajustar, incrementar o reducir el personal, los cargos, los puestos, los turnos y los equipos según lo considere necesario. Además, tiene la facultad de modificar la modalidad del servicio, requerir la utilización de las tecnologías disponibles y realizar cualquier otra modificación necesaria para garantizar la efectiva prestación del servicio de vigilancia y seguridad.

5.4.4. Numeral 5.1 “Servicios de vigilancia básicos” del anexo 2 de las condiciones técnicas particulares.

El numeral establece que la empresa Vigilancia Santafereña y CIA LTDA debe disponer de vigilantes que cuenten con el curso básico de vigilancia y seguridad para la prestación del servicio en las recepciones, cades, rapicades, puntos de atención, porterías peatonales y vehiculares y recorredores internos de sedes, subcentrales, plantas, tanques, estaciones, etc. y custodia de maquinaria, equipos y herramientas en general.

En este contexto, el equipo auditor, mediante correo electrónico con fecha 09 de mayo de 2024, solicitó a la Dirección de Seguridad, los certificados del curso básico de vigilancia y seguridad del personal que presta servicios en la recepciones de la Central de Operaciones, Cades, Rapicades y en las plantas de la

empresa, con el fin verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el numeral mencionado anteriormente.

Mediante correo electrónico del 27 de abril de 2024, se recibieron setenta (70) certificados, donde se pudo constatar que el personal que labora en las instalaciones cuenta con el curso básico de seguridad exigido por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

5.4.6 Numeral 5.8.1 “Mantenimiento y monitoreo de alarmas” de las condiciones técnicas particulares.

El numeral, establece que la empresa Vigilancia Santaferense y CIA LTDA., se compromete a implementar un sistema de alarma monitoreadas, integrando las alarmas de la empresa y las alarmas que el contratista ponga a disposición.

Adicionalmente, se compromete a realizar mantenimiento preventivo a las 64 alarmas detalladas en el anexo III “Alarmas detalladas” de las Condiciones Técnicas Particulares, por lo menos una vez al año, siguiendo el cronograma de mantenimiento preventivo elaborado y avalado por los responsables.

El equipo auditor, mediante correo electrónico del 9 de mayo de 2024 solicitó a la Dirección de Seguridad, la relación de las nuevas alarmas instaladas por el contratista, detallando fecha de instalación, cantidad y ubicación y la constancia del mantenimiento preventivo de todas las alarmas instaladas en la empresa,

La Dirección de Seguridad remitió el listado de las alarmas instaladas en el año 2022 y 2003, de la siguiente manera:

Tabla No. 7. Relación alarmas instaladas por el contratista

No.	DETALLE PUESTO	DIRECCION	FECHA INSTALACION
1	CODITO 1	AV. KRA 7 No. 186-16	15-jul-2023
2	VITELMA CASINO	CARR 9 SUR AV CIRCUNVALAR	14-may-2023
3	TANQUE CASTILLO ANTIGUO	AV BOYACA CLL 51 SUR	18-oct-2022
4	TANQUE CASTILLO NUEVO	AV BOYACA CLL 51 SUR	18-oct-2022
5	CASA AZUL	AV CARRERA 72 N° 38-69	18-oct-2022
6	ESTRUCTURA CONTROL CAZUCA	AV GAITAN CALL72S	18-oct-2022
7	PERIMETRAL AULAS COLEGIO COSTADO SUR	CALLE 26 No.2-44	18-oct-2022
8	PERIMETRAL AULAS COLEGIO COSTADO NORTE	CALLE 26 No.2-44	18-oct-2022
9	DEPRIMIDO CALLE 92 A	CALLE 92 CON CARRERA NOVENA	18-oct-2022
10	PLANTA A.N. SAN BENITO	CARR 11 N 54 -02 SUR ESTE	18-oct-2022
11	PORTAL ROSALES FASE 01 Y FASE 02	CARRERA 3 No. 92-00	18-oct-2022

PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE SUBPROCESO: AUDITORIAS DE LA OCIG	
FORMATO: INFORME DE AUDITORÍA	

12	PORTAL ROSALES CAUDALIMETRO	CARRERA 3 No. 92-00	18-oct-2022
13	PLANTA EL DORADO	K 12 VIA LLANO UVAL	18-oct-2022

Fuente: Información remitida por la Dirección de Seguridad

Se evidencia cumplimiento por parte de la empresa Vigilancia Santaferña y CIA LTDA., en la instalación del circuito de alarmas que requieren algunos predios para garantizar un entorno seguro y protegido, minimizando riesgos y permitiendo una respuesta eficaz ante cualquier eventualidad.

Además, se comprueba a través de los informes técnicos de visitas realizadas por la empresa de vigilancia cada quince días durante los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2022; durante todo el año 2023; y en enero, febrero, marzo y abril de 2024, que se lleva a cabo la verificación y mantenimiento de las alarmas que así lo requieren.

5.4.7 Numeral 5.8.1 “Condiciones generales para la prestación del servicio” de las condiciones técnicas particulares.

El equipo auditor solicitó, a través de correo electrónico fechado el 09 de mayo de 2024, a la Dirección de Seguridad el plan de contingencia mencionado en el numeral 2 de esta sección. Este plan establece que la empresa Vigilancia Santaferña y CIA LTDA debe implementar para asegurar de manera eficiente la prestación continua del servicio en caso de ausencia o incapacidad del personal titular de los siguientes cargos: Coordinador, Radioperador, OMT Radar, Operadores de CCTV, Analista de Ingresos, Recepcionistas, Digitadores, Supervisores de subcentral y Supervisores reglamentarios.

El equipo auditor, constató la existencia de un documento titulado "Plan de continuidad de novedades operativas de EAAB-EPS" del 24 de septiembre de 2022. Este documento detalla los recursos y los tiempos de respuesta ante cualquier eventualidad que pueda surgir.

Sin embargo, es necesario revisar si el documento requiere actualización debido a los cambios periódicos que ocurren en los servicios, pues la operación de la empresa a veces implica la inclusión o exclusión de servicios, por lo tanto, es fundamental analizar estos cambios para asegurar la seguridad en la prestación de servicios de la EAAB-EPS.

Además, este documento debe ser compartido con los vigilantes y mantenerse en los puestos de trabajo, donde los vigilantes puedan consultarlo en caso de cualquier eventualidad que surja, ya que este documento no estaba presente durante la prueba de recorrido realizada el 27 de abril de 2024 en la planta El Dorado, así como en las sedes de Santa Lucía y COA el día 14 de mayo de 2024.

5.4.8 Numeral 15 “Plan de Capacitaciones” de las condiciones técnicas particulares.

Este numeral establece que la empresa Vigilancia Santaferña y CIA LTDA, debe adelantar un plan de capacitaciones con los programas propios de la empresa, pero además debe incluir los siguientes programas:

Tabla No. 8. Relación capacitaciones

SERVICIO PRESTADO POR CARGO	PROGRAMA
Coordinador y Supervisores	Administración de Riesgos Ofimática Seguridad Bancaria Gestión Documental Liderazgo

	Técnicas de mando y control de personal Administración del recurso humano
Conductores de Vehículos y Motocicletas	Manejo Defensivo y Ofensivo Conducción eficiente o eco conducción Normativa de Tránsito y Transporte Mecánica básica de funcionamiento Conocimiento sobre manejo en la zona de ronda de ríos y quebradas y conocimiento sobre el manejo de ZMPA.
Personal de Seguridad de Humedales	Manejo de Tensionantes en los Humedales Protocolo de visita al parque ecológico distrital del humedal. La EAAB suministrará el protocolo.
Esquema de Seguridad Chingaza	Normas de seguridad y comportamiento en parques naturales. Protocolo frente al manejo, protección y conservación de flora, fauna y fuentes hídricas del Parque Nacional Natural Chingaza.
Todo el Personal del Dispositivo	Preservación y conservación del medio ambiente Gestión Integral de Residuos Mecanismos alternativos de solución de conflictos. Derechos Humanos Modus operandi delincuenciales – factores de inseguridad Atención de emergencias - protocolos de evacuación Manejo de multitudes Ocupaciones de hecho - invasiones Profundización en primeros auxilios Control de incendios Caligrafía, Ortografía y Redacción básica Calidad de Servicio en Atención al Cliente Ética y Valores Medicina Preventiva: Salud Física y Emocional Adopción y manejo de medidas y protocolos de bioseguridad.

Fuente: Extraído del anexo 2 Condiciones Técnicas Particulares

Para verificar la conformidad de este requisito, el equipo auditor solicitó, mediante correo electrónico del 09 de mayo de 2024, a la Dirección de Seguridad el plan de capacitaciones, detallando los programas que deben ser atendidos según el servicio prestado, así como la constancias de la ejecución de las capacitaciones en la vigencia 2023 y lo corrido de la vigencia 2024.

Después de examinar la información proporcionada por la Dirección de Seguridad, se ha observado que el plan de capacitaciones para el año 2023 se ha cumplido en su totalidad, a excepción de la sesión programada para mayo sobre redacción de informes y ortografía, la cual no se llevó a cabo. Además, no se proporcionó en el plan ninguna explicación sobre la razón de esta omisión.

Se requiere realizar un seguimiento a través de la matriz "Plan de capacitaciones", donde se registren de manera detallada y precisa los resultados de cada capacitación, incluyendo la fecha de realización, el número de participantes y las conclusiones de la actividad que permita verificar que efectivamente se realizan.

Para la vigencia 2024, se han llevado a cabo una serie de capacitaciones sobre inducciones para el personal que ingresa nuevo a la empresa de seguridad, así como también capacitaciones para todo el personal sobre temas generales.

Se evidencia que los planes de capacitación no contemplan temas para abordar crisis como el "estrés laboral en guardias de seguridad", que pueden ser ocasionadas por factores de riesgos psicosociales relacionados con el ritmo de trabajo, la exposición a condiciones climáticas adversas y las ubicaciones de trabajo distantes. Estos factores podrían provocar trastornos emocionales, ausentismo o incluso incidentes graves, como el suicidio en el lugar de trabajo.

5.5. Matriz de riesgo formulada en el contrato No. 1-05-11500-1273-2022 la empresa Vigilancia Santaferña y CIA LTDA.

El equipo auditor verificó la matriz de riesgos del proceso contractual, encontrando que se identificaron sesenta y un (61) riesgos susceptibles de materialización, desde la etapa de planificación hasta la ejecución. Se verificó que los controles diseñados se estén ejecutando correctamente por el responsable evitando la materialización de algún riesgo. Para el ejercicio de auditoría, se revisaron los siguientes riesgos que cobran relevancia para cumplir con el objetivo del proceso, así:

Tabla 9. Riesgos seleccionados para revisión por equipo auditor

No.	Riesgo	Control
1	Demoras en los pagos por parte del contratista, a los trabajadores y personal del contrato en relación con salarios, prestaciones sociales y demás beneficios a que tengan derecho, por errores, omisiones y/o actos deshonestos del contratista.	Validar vinculaciones al sistema de seguridad social de todo el personal involucrado en el contrato. Requerir comprobantes de cumplimiento de pago nómina y aportes al SGSS. Contar con póliza de Cumplimiento del contrato con el amparo de Pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones laborales.
2	Daños o perjuicios a empleados por accidentes laborales con incapacidad temporal o permanente o muerte.	Establecer plan de gestión de salud y seguridad en el trabajo con participación de SISO/HSEQ. Validar afiliaciones y pagos al SGSS. Contar con póliza de Responsabilidad civil extracontractual con amparo de RC patronal.
3	Errores u omisiones en el cumplimiento del suministro de la dotación, elementos de seguridad y/o bioseguridad requeridos por los empleados para la ejecución de las actividades del contrato.	Cumplir con todas las normas legales de seguridad y salud en el trabajo incluyendo las exigidas por la EAAB. Requerir la participación del Supervisor para hacer seguimiento. Suministrar los elementos de dotación, seguridad y/o bioseguridad requeridos por los empleados de acuerdo con las actividades a realizar. Contar con póliza de Responsabilidad civil extracontractual con el amparo de RC Patronal.
4	Faltas, fallas o demoras en el suministro de los vehículos, motos, equipos, dotación o materiales requeridos para la ejecución de las actividades. Problemas o fallas en las vías de acceso o falta de medios de transporte a los lugares en los que se deban realizar las labores. Errores u omisiones en la coordinación del personal asignado para la ejecución del contrato.	Incluir en el plan operativo como ítem de control el cronograma para cumplir con las condiciones requeridas para ejecutar las labores. Designar un responsable de la coordinación del personal que va a realizar las actividades del contrato. Verificar rutas alternas de acceso y medios de transporte alternativos. Implementar plan de contingencia. Contar con póliza de Cumplimiento del contrato.
5	Errores u omisiones en la coordinación e integración de los vehículos, motos, equipos, dotación, materiales y recurso humano requerido para la ejecución de las actividades del contrato.	Contemplar dentro del plan operativo con un cronograma para coordinar la entrega de los bienes y el suministro del personal necesario para ejecutar las labores. Designar un responsable de realizar la coordinación e integración de las actividades. Contar con póliza de Cumplimiento del contrato.
6	Incumplimiento, cumplimiento tardío o defectuoso por parte de contratista en el suministro de los vehículos, motos, equipos, dotación, materiales, transporte y demás servicios conexos necesarios para la prestación de los servicios.	Contar con plan de gestión de calidad para garantizar la entrega de los bienes y proveer el personal necesario para ejecutar las actividades. Establecer niveles de supervisión en concordancia con la complejidad de cada actividad del contrato. Contar con póliza de Cumplimiento del contrato.
7	Hurto y/o hurto calificado de los vehículos, motos, equipos, dotación o materiales o	Incluir en el plan operativo como ítem crítico de control el seguimiento a las condiciones de seguridad del sector donde se van a desarrollar las labores. Implementar las medidas de

	demás bienes de propiedad del contratista y/o la EAAB.	seguridad para proteger sus bienes y/o los de propiedad de la EAAB y/o de terceros bajo su cuidado, tenencia y control. Mantener asegurados los bienes hasta la firma del acta de entrega. Contar con póliza de TRDM y/o PYME incluyendo el amparo de bienes de propiedad de terceros bajo cuidado, tenencia y control, Responsabilidad civil extracontractual incluyendo el amparo de Bienes de propiedad de terceros bajo cuidado, tenencia y control incluyendo hurto y póliza de automóviles para los vehículos y las motos.
8	Hurto de los vehículos, motos, equipos, dotación, materiales y demás bienes objeto de la invitación, propios y no propios, bajo cuidado tenencia y control por los cuales sea legalmente responsable el contratista, requeridos para la ejecución de las actividades por actos dolosos de terceros ajenos al mismo	Establecer cadena de custodia y responsabilidad de los bienes. Implementar planes de supervisión, seguimiento y control durante la ejecución de las actividades. Contar con póliza de TRDM y/o PYME incluyendo el amparo de bienes de propiedad de terceros bajo cuidado, tenencia y control y póliza de automóviles para los vehículos y las motos.

Fuente: Elaborado a partir de Matriz de Riesgos contrato No. 1-05-11500-1273-2022

El equipo auditor verificó que, en efecto, se ejecutan los controles diseñados para evitar la materialización de los riesgos.

5.6. Cláusula cuarta “Forma de pago” del contrato No. 1-05-11500-1273-2022 y anexo 2, “Condiciones técnicas particulares”.

Para verificar que efectivamente se pagan los servicios de seguridad fijos requeridos en la empresa, el equipo auditor realizó dos mesas de trabajo: una el 17 de mayo y la otra el 30 de mayo de 2024, con la supervisión del contrato para revisar el método de verificación de los pagos por los servicios de vigilancia. Además, se analizó la información (matriz de cálculos de factura, facturas radicadas, entradas de mercancía y correos de elaboración y corrección de prefacturas) remitida por la Dirección de Seguridad por correo electrónico el 5 de junio de 2024, donde se tomó como muestra los pagos realizados en los meses de marzo y diciembre de 2023, revisando los archivos de control en Excel implementados por la Supervisión de Vigilancia (6 FACTURA MARZO 2023.XLSX y 15-FACTURA DICIEMBRE 2023.XLSX)., donde se pudo analizar los siguientes aspectos de control:

- Cruce del valor base y del IVA de las facturas presentadas por la firma Vigilancia Santafereña y CIA Ltda. contra las entradas de mercancía respectiva.
- Constatación de la aplicación del porcentaje de ajuste administrativo del 16% en los servicios de vigilancia humana.
- Aplicación adecuada y exacta de las tarifas pactadas por cada servicio.
- Procesamiento e inclusión de novedades y de servicios adicionales requeridos por la EAAB-ESP a la empresa de vigilancia VISAN LTDA.

De lo anterior y bajo la muestra establecida, se infiere que los controles de la supervisión operan razonablemente y que los servicios facturados y pagados corresponden a los servicios requeridos, a las tarifas establecidas y a la inclusión de las novedades presentadas.

6. CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA.

6.1 Fortalezas.

- Dispone de una base de datos parametrizada para la validación de los servicios que se prestan en las diferentes zonas y ubicaciones, lo que facilita el control de los servicios prestados por la empresa “Vigilancia Santaferense y CIA LTDA”.
- Se destaca la disposición y amabilidad del equipo auditado para atender las mesas de trabajo y acompañar al equipo auditor durante las pruebas de recorrido.
- Cuenta con un plan de seguridad que cubre todas las zonas de riesgo y protocolos para reaccionar de manera inmediata ante incidentes.
- Se resalta la presentación personal de los guardias de seguridad, lo que proyecta una imagen profesional y confiable de la empresa.

6.2 Comunicaciones de Alertas Tempranas.

Durante el desarrollo del objetivo No. 4 de la auditoria, no se generaron alertas tempranas que requieran atención inmediata. No obstante, es importante señalar que aún es posible que se generen alertas en el transcurso de la auditoría del proceso de servicios administrativos.

6.3 Observaciones.

No se identificaron observaciones.

7. RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA.

RECOMENDACIÓN No. 1.

Se recomienda reevaluar la matriz de riesgos de gestión, teniendo en cuenta que los controles establecidos no mitigan adecuadamente la posibilidad de materialización de riesgos, y además, existe exposición del proceso a un riesgo emergente.

RECOMENDACIÓN No. 2.

Se recomienda revisar los controles de la matriz de riesgos contractuales para incluir responsabilidades y protocolos tanto del contratista como de la EAAB-ESP respecto a posibles siniestros que puedan surgir en la planta de personal del contratista.

RECOMENDACIÓN No. 3.

Se recomienda fortalecer la política de operación: *“Toda persona que ingrese a la Empresa debe registrar su entrada y salida en las porterías de cada una de las sedes de la EAAB-ESP, sea de manera electrónica o manual, sin excepción”*, ya que debe permitir la generación de alertas cuando un visitante permanezca de manera prolongada.

RECOMENDACIÓN No. 4.

En cumplimiento de la responsabilidad 4 “*Analizar, recomendar e implementar los sistemas de seguridad que resulten pertinentes, para el logro de la operación de la empresa, así como la supervisión de su utilización, funcionamiento y conservación*” del Acuerdo 11 Acuerdo 11 de 2013 , se recomienda presentar ante el Comité Corporativo u otra instancia de nivel decisorio, el estado actual de la seguridad de la entidad, así como estudios de seguridad y proponer posibles estrategias a implementar que permitan reducir amenazas y vulnerabilidad de seguridad en la entidad.

RECOMENDACIÓN No. 5.

Se recomienda avanzar en la consolidación de un sistema de información que permita integrar los diferentes aspectos de interés estratégico para la empresa, facilitando el seguimiento de supervisión en terreno, el análisis de los servicios prestados para identificar posibles desviaciones, y la consolidación de información relacionada con el diagnóstico de seguridad de los predios.

RECOMENDACIÓN No. 6.

Se recomienda mejorar las condiciones físicas de las casetas de los vigilantes, como la caseta ubicada en el Tanque El Dorado y la sede de Santa Lucía, entre otras, ya que presentan signos de deterioro y descuido, además de condiciones que afectan la salubridad y el bienestar de los vigilantes, especialmente aquellos ubicados en zonas con temperaturas extremas.

RECOMENDACIÓN No. 7.

Se recomienda actualizar periódicamente el Plan de Contingencia, debido a que la operación de la empresa implica ocasionalmente la inclusión o exclusión de servicios, por lo tanto, es fundamental analizar estos cambios para fortalecer la seguridad en la prestación de servicios de la empresa EAAB-EPS.

RECOMENDACIÓN No. 8.

Se recomienda que el plan de capacitación incluya temas sobre cómo abordar crisis como el 'Estrés laboral en guardias de seguridad', lo que permitirá a los vigilantes alcanzar una mayor estabilidad emocional y confianza en su puesto de trabajo. Además, este enfoque se sugiere que se integre desde el plan de prevención de riesgos psicosociales, utilizando los resultados y análisis que se realicen específicamente a los vigilantes.

RECOMENDACIÓN No. 9.

La Resolución No 959 de 2023 establece la obligación de “**VERIFICAR Y CONTROLAR LA ENTRADA Y SALIDA DE LOS VEHICULOS A LA EMPRESA SEGÚN LA CATEGORIA ASIGNADA A LOS MISMOS: A, B O C.**,” si bien el cumplimiento de esta obligación se puede ver afectada por la falta de identificación de estas categorías a través de calcomanías, se recomienda definir los controles necesarios para asegurar el cumplimiento de lo establecido en la Resolución.

PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE SUBPROCESO: AUDITORIAS DE LA OCIG	
FORMATO: INFORME DE AUDITORÍA	

DIFICULTADES DEL PROCESO AUDITOR:
N/A

EQUIPO AUDITOR

Líder de Equipo Auditor:
Edwar Yesid Jativa García

Auditores:
Clara Inés Barahona Rodríguez
María Esperanza Pérez Pérez
Mongui Gutiérrez Vargas
Alberto Mosquera Bernal
Juan David Caicedo Rojas

Para constancia se firma en Bogotá D.C., a los 25 días del mes de junio de 2024.

Firma
MARÍA NOHEMÍ PERDOMO RAMÍREZ
Jefe Oficina de Control Interno y Gestión

Elaboró: Equipo Auditor