


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

INFORME FINAL DE AUDITORIA – OBJETIVO ESPECÍFICO No. 5		
ID - NOMBRE DE LA AUDITORÍA	3. GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0351
		N° Consecutivo
UNIDAD AUDITADA	GESTIÓN SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	
ÁREA(S) RESPONSABLE(S)	Dirección de Servicios Administrativos Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa Dirección de Seguridad	

Fecha Reunión de Inicio: 13 de marzo de 2024.

Fecha Reunión de Cierre: 15 de agosto 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. 5 Verificar y evaluar los productos y servicios contratados a través de los contratos marco para la prestación de los servicios de aseo y cafetería asegurando que se cumplan 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.

- 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 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”.
- Convención colectiva de trabajo 2015-2019: SINTRAEMSDES.
- Convención Colectiva de Trabajo 2015-2019 SINTRASERPUCOL.
- Matriz de riesgos del proceso de Gestión de Servicios Administrativos.
- MPEE0301 Procedimiento Administración de Riesgos y Oportunidades.

- MPC0202P Procedimiento Mejoramiento Continuo.
- Caracterización del proceso de Gestión de Servicios Administrativos.
- MPFA0101 Servicio de Apoyo Logístico.
- Instructivo “MPFA0101I04 Servicios de Aseo y Cafetería”.
- MPFB0120I09 Acuerdos Marco CCE.
- Solicitud Contratación Orden 123973 - Contrato No. 9-05-14500-0077-2024.
- Orden de Compra 123973 – Contrato No. 9-05-14500-0077-2024.
- 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. 9-05-14500-0077-2024 y demás documentos contractuales asociados

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 cuatrianual 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 “**Verificar y evaluar los productos y servicios contratados a través de los contratos marco para la prestación de los servicios de aseo y cafetería asegurando que se cumplan 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, identificación preliminar de los contratos No. 9-05-14500-1129-2023 y 9-05-14500-0077-2024 con el objeto “*Servicio Integral de Aseo y Cafetería al amparo del Acuerdo Marco de Precios para el suministro del Servicio Integral de Aseo y Cafetería por parte Entidades Compradoras CCE-126-2023 (cuarta IV generación), que establece a) las condiciones para la contratación Servicio Integral de Aseo y Cafetería; (b) las condiciones en las cuales las Entidades Compradoras se vinculan al Acuerdo Marco; y (c) las condiciones para el pago del Servicio Integral de Aseo y Cafetería por parte de las Entidades Compradoras.*” 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 inicia el desarrollo con la verificación de la documentación que reposa en el Archivo Electrónico: informes de ejecución, entradas de mercancía, estado de avance pólizas, facturas, entre otros.

Posterior, el equipo auditor realiza solicitud de información mediante correo electrónico del 11 de junio a la Dirección de Servicios Administrativos para verificar la documentación relacionada con la invitación del proceso, documentos soporte de elección de proveedor, solicitud de contratación, orden de compra, delegación del supervisor y acta de inicio. Luego del análisis y revisión de la información, se solicita reunión inicial con la Dirección de Servicios Administrativos – Servicio logístico de Aseo y Cafetería, el día 14 de junio con el fin de puntualizar la operación de Aseo y Cafetería que se brinda a las instalaciones de la empresa.

Como muestra del universo de auditoría, se seleccionó el contrato 9-05-14500-0077-2024 y los servicios que se prestan en cada uno de los puntos que hacen parte de la sede Central de Operaciones con el fin de verificar las condiciones establecidas en el Acuerdo Marco CCE respecto al servicio requerido por la Entidad. Se verificó el personal mínimo requerido estipulado en el Acuerdo, parafiscales, fechas de ingreso de personal, dotaciones del personal exigido por ley, identificaciones y capacitación en manipulación de alimentos, lo anterior teniendo en cuenta lo definido en el Acuerdo Marco.

5.2. Revisión contractual.

La prestación del Servicio integral de Aseo y Cafetería se solicita a través de un Acuerdo Marco - Colombia Compra Eficiente, en el cual los proponentes tienen la posibilidad de observar las necesidades de la Entidad y ofertar sobre dichos servicios requeridos. La EAAB a través de la Dirección de Servicios Administrativos realiza el proceso de evaluación y selección del contratista para posteriormente continuar con el proceso de contratación a través de invitación Directa Acuerdo Marco CCE; el proceso finaliza con la generación de la Orden de Compra la cual se entiende como contrato perfeccionado.

Se identifican los contratos 9-05-14500-1129-2023 y 9-05-14500-0077-2024, sin embargo para el ejercicio de auditoría se toma el contrato vigente el cual tiene acta de inicio suscrita el 1ro de febrero de 2024. En ese sentido, se revisó el cumplimiento de las obligaciones estipuladas en el contrato No. 9-05-14500-0077-2024, cuyo objeto es la *“Servicio Integral de Aseo y Cafetería al amparo del Acuerdo Marco de Precios para el suministro del Servicio Integral de Aseo y Cafetería por parte Entidades Compradoras CCE-126-2023 (cuarta IV generación), que establece a) las condiciones para la contratación Servicio Integral de Aseo y Cafetería; (b) las condiciones en las cuales las Entidades Compradoras se vinculan al Acuerdo Marco; y (c) las condiciones para el pago del Servicio Integral de Aseo y Cafetería por parte de las Entidades Compradoras.”*, suscrito con la UNIÓN TEMPORAL EMINSER - SOLOASEO 2023, así como lo mencionado en la solicitud de contratación y orden de compra.

5.2.1. Especificaciones Técnicas para la ejecución del contrato.

Se establece en el numeral 11 de la *Solicitud de Contratación* los requisitos para cumplimiento por parte del contratista seleccionado, para ello el equipo auditor realizó pruebas de recorrido los días 26 y 27 de junio con la finalidad de verificar las condiciones establecidas en el Acuerdo Marco CCE respecto al servicio requerido por la Entidad. En prueba de recorrido del 26 de junio se verificó junto con el supervisor del contratista, el personal asociado a coordinadores, operarios de mantenimiento y jardineros, los cuales hacen parte de la selección del universo de auditoría, evidenciando que de dos (2) coordinadores, uno (1) se encontraba laborando y el otro presentaba novedad administrativa de renuncia (el supervisor manifestó que el perfil se encontraba en proceso de selección); respecto a los operarios de mantenimiento se evidenciaron tres (3); y respecto al perfil de jardinero solo se contaba con 2 de 3 colaboradores por una novedad administrativa de renuncia.

En prueba de recorrido del 27 de junio, se verificó el personal mínimo requerido de Aseo y Cafetería en cada uno de los puntos que hacen parte de la sede Central de Operaciones estipulado por Acuerdo y se solicitó lo siguiente: fechas de ingreso de personal, dotaciones del personal exigidas por ley, identificaciones y capacitación en manipulación de alimentos, lo anterior teniendo en cuenta lo definido en el Acuerdo Marco. Como resultado de las pruebas de recorrido se obtiene la información relacionada en la tabla 1 a continuación:

**PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
SUBPROCESO: AUDITORIAS DE LA OCIG**



FORMATO: INFORME DE AUDITORÍA

Tabla 1. Resultados prueba de recorrido 27/06/2024.

No.	COLABORADOR	FECHA INGRESO	SEDE	PISO	DOTACIÓN				CARNÉ ID.	CARNET ALIMENTOS	OBSERVACIONES
					UNIFORME	BATA	COFIA	CALZADO			
1	YENNY PINEDA TOVAR	6/03/2024	Casa Ineco	Pérdidas	x			x	x	X	
2	ELSA CECILIA SAMBRANO	1/02/2024	Central de Operaciones - Financiera	1	x			x	x	X	
3	JENNY CRISTINA TELLEZ	15/06/2024	Central de operaciones	3	x			x		X	sin carnet EAAB
4	LUZ ESPERANZA GARCÍA	2/02/2024	Central de operaciones	3 - Gestión Humana	x			x	x	X	
5	ANA MATAMOROS	1/02/2024	Central de operaciones	4 - Sistema Maestro	x			x	x	X	
6	ADRIANA FERNEYS RODRIGUEZ CASTELLANOS	1/02/2024	Central de operaciones	5- Tecnología	x			x	x	X	
7	KAREN LISETH ARIAS MAHECHA	11/05/2024	Central de operaciones	6	x			x	x		sin carnet Alimentos
8	YENIFER RODRIGUEZ RAMOS	5/03/2024	Central de operaciones	7	x			x	x	X	
9	YESSICA MARÍA ZAMORA	12/03/2024	Central de operaciones	piso 2 Cajas	x			x	x		sin carnet Alimentos
10	MARTHA ESPERANZA CARO	18/05/2024	Central de operaciones	piso 3 Cajas	x			x	x	X	
11	MARIA FERNANDA PEREZ	1/02/2024	Central de operaciones	Piso 2 administrativo	x			x	x	X	
12	YERIS PAOLA RAMOS	2/02/2024	Central de operaciones	Sindicato Talleres	x			x	x	X	
13	HERRY ORLANDO CHACÓN	2/02/2024	Central de operaciones	Recorredor	x			x	x	X	
14	ROCIO USAQUÉN	16/02/2024	Central de operaciones	Operación Comercial Z1 y Z5	x			x	x	X	
15	BETTY BERNAL	11/02/2024	Central de operaciones	Operación Comercial Z1 y Z5	x			x	x	X	
16	CRISTINA JARAMILLO	1/02/2024	Central de operaciones	Almacén	x			x	x	X	
17	LUZ MARINA SANCHEZ	2/02/2024	Central de operaciones	laboratorios - Medidores LAM	x			x	x	X	
18	DAYANIFER GALINDO ARAUJO	14/02/2024	Central de operaciones	Obras civiles - piso 1 y 2	x			x	x	X	
19	MARTA RAMIREZ FRANCO	1/02/2024	Central de operaciones	Comercial piso 1	x			x	x	X	
20	YEIMI MILAGROS GARCÉS	1/02/2024	Central de operaciones	Comercial piso 1	x			x	x	X	
21	JACKELINE HERAZO TORRES	1/02/2024	Central de operaciones	Comercial piso 1	x			x	x	X	
22	LORENA PERDOMO	1/02/2024	Casa Betty	toda	x			x	x	X	
23	NELSY NUÑEZ	10/02/2024	Casa Ineco	Salud ocupacional	x			x	x	X	
24	ANGIE MORENO	22/06/2024	Servicio Médico	toda	x					X	Sin Calzado Sin carnet EAAB

**PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
SUBPROCESO: AUDITORIAS DE LA OCIG**



FORMATO: INFORME DE AUDITORÍA

25	YENNY ARAQUE	aprox 17/05/2024	Central de operaciones	Sótano y 1er piso	x			x		X	Sin carnet EAAB
26	SANDRA BAYONA MORENO	1/02/2024	Central de operaciones	2	x			x	x	X	
27	LILIA ESPERANZA POLOCHE	1/02/2024	Central de operaciones	3	x			x	x	X	
28	DANITSA DIAGO	1/02/2024	Central de operaciones	4	x			x	x	X	
29	LEIDY JOHANNA PARRAGA	17/02/2024	Central de operaciones	5	x			x	x	X	
30	DIANA PAOLA MUÑOZ	21/02/2024	Central de operaciones	2	x			x	x	X	
31	LILIA GUTIERREZ	aprox febrero 2024	Central de operaciones	6	x			x	x	X	
32	ROCIO SOGAMOSO	1/02/2024	Central de operaciones	7	x			x	x	X	
33	LUZ MARINA ÁVILA	7/03/2024	Central de operaciones	6	x			x	x	X	
34	YARLEDIS PALOMINO	5/03/2024	Central de operaciones	2do de cajas	x			x	x		Sin carnet de alimentos (sí hizo curso)
35	CLAUDIA SANCHEZ	1/02/2024	Central de operaciones	3ro de cajas	x			x	x	X	
36	LUZ DARY BORJA	7/03/2024	Central de operaciones	2do comercial Admtiva	x			x	x	X	
37	ANGELICA MARIA MAZO	aprox febrero 2024	Central de operaciones	Cabrestantes y casino 2do piso	x			x	x	X	
38	DEISY SABOGAL	22/06/2024	Central de operaciones	Sindicato	x			x			Sin carnet EAAB Sin carnet alimentos (si hizo curso)
39	JHOANA RODRIGUEZ	1/02/2024	Central de operaciones	Sindicato	x			x	x	X	
40	YUDY ROMERO	25/05/2024	Central de operaciones	Sindicato	x			x			Sin carnet EAAB Sin carnet alimentos (si hizo curso)
41	MARIA JULIANA ROJAS	20/02/2024	Central de operaciones	Tesorería	x			x	x	X	
42	DAVID ALEXNDER MARTINEZ	1/02/2024	Central de operaciones	operación Aseo	x			x	x	X	
43	ORALINDA LEÓN	2/02/2024	Central de operaciones	Casa blanca Z5	x			x	x	X	
44	YARLEY CALDERÓN	17/02/2024	Central de operaciones	Almacén	x			x	x	X	
45	SHIRLEY LÓPEZ	1/02/2024	Central de operaciones	Obras civiles 4to piso	x			x	x	X	
46	BELKIS RAMIREZ	21/02/2024	Central de operaciones	Operación comercial 3er piso	x			x	x	X	
47	SANDRA MARCELA ARRIOLA	3/02/2024	Central de operaciones	Operación comercial 2do piso	x			x	x	X	
48	GISELA OTAVO	2/02/2024	Central de operaciones	Laboratorio	x			x	x	X	
49	PATRICIA AGUILAR	21/02/2024	Central de operaciones	Laboratorio	x			x	x	X	
50	GINNA MARCELA ESPITIA FRANCO	aprox 21/02/2024	Central de operaciones	Punto atención Z3	x			x	x	X	

**PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
SUBPROCESO: AUDITORIAS DE LA OCIG**



FORMATO: INFORME DE AUDITORÍA

51	NANCY LANUZA MORENO	2/02/2024	Central de operaciones	Z2 e ingeniería especializada	x				x	x	X	
----	---------------------	-----------	------------------------	-------------------------------	---	--	--	--	---	---	---	--

Fuente: elaborado por autores, 2024.

De lo anterior se evidenció en la Central de operaciones 51 de 54 colaboradores; el equipo auditor cuestionó la diferencia durante la prueba de recorrido y se envió por parte del auditado, mediante correo electrónico, las renuncias de las 3 personas faltantes agregando que el proceso de selección de este personal ya se encontraba en gestión. Adicional se evidenció lo siguiente respecto a las dotaciones, identificaciones y manipulación de alimentos:

- El 100% cuenta con el uniforme completo.
- El 10% de los colaboradores no cuenta con carnet de identificación de la EAAB.
- El 10 % de los colaboradores no cuenta con carnet de manipulación de alimentos; se deja claridad que los carnets observados en prueba de recorrido evidencian asistencia a curso de manipulación de alimentos de 4 horas.
- El 2% de los colaboradores no le ha sido entregado el calzado.
- No se ha hecho entrega de batas ni de cofias a los colaboradores.

Por lo anterior, se evidencia un incumplimiento del numeral 10 (apartados 5 y 6) debido a que no se ha hecho la entrega completa (exigida por ley) de la dotación a los colaboradores; teniendo en cuenta la fecha de inicio del contrato y la fecha de las pruebas de recorrido, se debieron entregar 2 dotaciones, sin embargo, solo se había entregado 1 y de forma incompleta. Por otra parte, y en complemento del ejercicio del equipo auditor, se solicita información a la Dirección de Servicios Administrativos mediante correo electrónico del 27 de junio solicitando soportes de parafiscales del personal entrevistado en prueba de recorrido y aclaración de los retrasos en la segunda entrega de dotación, transcurridos los 4 meses de que estipula la norma.

Posterior a dicha observación, la empresa contratista el día 6 de julio de 2024, planifica jornada de entrega de dotación en el casino de la Central de Operaciones; se hace entrega únicamente de uniformes, por lo que se concluye que el incumplimiento aún persiste por parte del contratista a pesar del requerimiento del supervisor de la EAAB. El 13 de julio de 2024 el contratista programa nuevamente jornada de entrega de dotación pendiente (batas, cofias y calzado) y gestiona carnets de identificación pendientes con los siguientes resultados a 1 de agosto de 2024:

- El 100% cuenta con el uniforme y dotación completos; en este punto es importante recalcar que las dotaciones (completas) deben entregarse cada 4 meses y estos tiempos cuentan a partir del inicio del contrato, por lo que la dotación inicial debió entregarse al inicio del contrato (1 de febrero de 2024), la segunda dotación debió entregarse para el 1ro de junio, la tercera dotación para el 1ro de octubre y la ultima en tal caso 1 de febrero de 2025.
- El 6 % de los colaboradores aún no cuenta con carnet de identificación de la EAAB, sin embargo, estos ya se encuentran en trámite.
- El 6 % de los colaboradores aún no cuenta con carnet de manipulación de alimentos, sin embargo el personal ya se encuentra cursando la capacitación; es importante mencionar en este punto que lo evidenciado en el ejercicio de auditoría fue un curso parcial de 4 horas (tal como lo informan los carnets), sin embargo la resolución 2674 de 2013, artículo 12, enuncia que “...tener un plan de capacitación continuo y permanente para el personal manipulador de alimentos desde el momento de su contratación y luego ser reforzado mediante charlas, cursos u otros medios efectivos de actualización. Dicho plan debe ser de por lo menos 10 horas anuales, sobre asuntos específicos de que trata la presente resolución...”, por lo que el ejercicio de educación y capacitación que estipula dicha norma debería completarse durante la actual vigencia.

Por otra parte, dentro del recorrido se incluyó la revisión de los puntos de almacenamiento (bodega) de insumos de aseo y cafetería, evidenciando 2 puntos de acopio (en la Central de Operaciones) los cuales funcionan como almacenamiento, sin embargo no se cuenta con un instrumento digital que garantice las entradas, salidas, promedios de consumo, entre otros, características propias de un sistema de inventarios el cual se hace necesario dado que se facturan en promedio \$ 233 millones mensuales con cerca de 94 referencias de productos; lo anterior genera como consecuencia la no claridad de las cantidades que se encuentran en stock de cada una de las referencias.

En respuesta al informe preliminar mediante memorando interno 1451001-2024-1038 del 30 de julio de 2024, el auditado aporta 5 archivos en formato .xlsx de los cuales 2 contienen información relacionada al promedio de los consumos por sede y por insumo; los 3 archivos restantes contienen los inventarios de las bodegas visitadas en prueba de recorrido por el equipo auditor y un inventario adicional de la infraestructura de la sede EAAB (cafetería, baños, sanitarios, orinales, duchas y lavamanos).

5.3. Procedimientos.

El acuerdo 11 de 2013 establece las responsabilidades de la Empresa las cuales, para el servicio de apoyo logístico de aseo y cafetería, recaen directamente sobre la Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa (numeral 6) “6. *Determinar las directrices generales para la prestación de los servicios administrativos de aseo, cafetería, casino, transporte, mantenimiento, construcción y adecuación de infraestructura física, mantenimiento, reparación y reposición del parque automotor, que garanticen el normal desarrollo de la actividad empresarial.*” y la Dirección de Servicios Administrativos (numeral 1) “1. *Asegurar la prestación de los servicios de aseo, cafetería, casino y transporte de personal.*”; esta última debe asegurar la prestación del servicio.

El proceso de Gestión de Servicios Administrativos incluye el procedimiento “MPFA0101P Servicios de Apoyo Logístico” junto con el instructivo “MPFA0101I04 Servicios de Aseo y Cafetería”, los cuales detallan las actividades requeridas para la prestación del servicio en la entidad:

5.3.1. MPFA0101P Servicios de Apoyo Logístico.

El procedimiento tiene como objetivo “*Garantizar y controlar la prestación oportuna de los diferentes servicios de apoyo logístico, a través de los contratos de prestación de servicios, con el fin de dar cumplimiento a las actividades misionales y a las convenciones colectivas de trabajo vigentes.*”. Las políticas de operación que se relacionan con la prestación del servicio de Aseo y Cafetería son:

1. *La Dirección de Servicios Administrativos, es la responsable del cumplimiento y garantizar la continuidad de la prestación de los diferentes servicios como son: eventos especiales, rutas de transporte para empleados, casino, aseo y cafetería, proveeduría integral, asignación de celulares y pagos de servicios públicos (agua, alcantarillado, aseo, gas, internet, telefonía fija y celular).*
2. *Todas las áreas de la Empresa deben solicitar los diferentes servicios requeridos por medio de Aviso SAP, con su debida justificación, el cual debe estar aprobado por el Gerente Corporativo, Gerente de Zona, Secretario General, Director y/o Jefes de Oficina. Los avisos SAP se clasifican de acuerdo con: H4 Casino y Cafetería, H5 Pool Vehículos, HB "Bus-Buseta" HN Eventos Especiales, HR Telefonía Celular, HE Servicio Aseo/Cafetería, se exceptúan de aviso SAP los pagos de servicios públicos y pagos de administraciones de CADES Y SUPERCADES.*
5. *El personal de aseo y cafetería que este ubicado en las plantas Wiesner, Dorado, Tibitoc y Chingaza podrán hacer uso de las rutas de la Empresa.*

El procedimiento cuenta con 15 actividades, 3 puntos de control y tiene fecha de actualización 26/12/2022.

5.3.2. MPFA0101I04 Servicios de Aseo y Cafetería.

El instructivo tiene como objetivo “Prestar un servicio de aseo y cafetería, satisfaciendo las necesidades de las ARS, brindando una atención oportuna, eficiente y eficaz de estos servicios.”. El instructivo cuenta con 16 actividades y tiene fecha de actualización 19/04/2022.

Actividades destacadas por el equipo auditor para verificación:

Las actividades más relevantes que fueron identificadas como control se describen a continuación:

- Actividad 1: minutas y/o planillas de registro de ingreso de personal al entro de trabajo y solicitud de personal de reemplazo.
- Actividad 2: registros de inasistencias para descuentos en facturas mensuales.
- Actividad 6: visitas de inspección para supervisión de los servicios adicionales efectuados por el contratista y solicitados mediante aviso SAP.
- Actividad 9: registros de entrega kits de aseo.
- Actividad 10: registros mensuales de visitas de supervisión.
- Actividad 11: registros de control de insumos, elementos y maquinaria.

El equipo auditor, para verificar el cumplimiento de las políticas de operación y las actividades del identificadas como puntos de control (adicional a las pruebas de recorrido) solicita reunión el día 10 de julio con la Dirección de Servicios Administrativos para confirmar la ejecución de los requisitos puntuales que se estipulan en el instructivo. Se contrastan las evidencias entregadas por el auditado haciendo énfasis en las 6 actividades previamente identificadas; respecto a cada actividad se verificó:

- Actividad 1: las planillas las lleva el contratista ya que son soporte para la facturación.
- Actividad 2: se verifica la información para los descuentos en facturas.
- Actividad 6: se solicitan brigadas de aseo, limpieza vidrios, jardinería y mediante visitas por parte del apoyo a la supervisión se verifica que el servicio se haya realizado a cabalidad.
- Actividad 9: se entregan a todo el personal operativo; mediante transacción en SAP se hacen las solicitudes y con el contratista se arman los kits para entrega según aplicativo SAP; el kit se prepara en la Central de operaciones; los kits se reparten según las solicitudes SAP, la planilla y registro fotográfico.
- Actividad 10: supervisión y apoyo a la supervisión realiza las visitas de forma aleatoria y se toma registro fotográfico.
- Actividad 11: no se cuenta con un control de movimientos de insumos o elementos de aseo y cafetería.

El equipo auditor determina que se tienen evidencias consistentes para las actividades 1, 2, 6, 9 y 10, sin embargo, respecto a la actividad 11 no se registra evidencia efectiva la cual permita un control efectivo sobre los movimientos de los insumos de aseo y cafetería; Por su parte el área, posterior a la entrega del informe preliminar, mediante memorando interno 1451001-2024-1038 del 30 de julio de 2024 entrega evidencias sobre el control respecto a la actividad 11, observando que, de acuerdo con el alcance de las mismas, el control en la sede Central de Operaciones es de tipo administrativo y de gestión ambiental, sin embargo solo se muestra control mediante aviso SAP para los kits de aseo (formato MPFA0101F05-02, copia del aviso y registro fotográfico), ejemplo claro del *deber ser* del control.

5.4. Descuentos y Facturación.

El equipo auditor realizó la verificación de las facturas cargadas en el aplicativo *Archivo electrónico/Tributaria* y procedió a solicitar las facturas de los meses de mayo y junio (pendientes de cargue en aplicativo) con sus respectivos soportes las cuales fueron entregadas por el auditado mediante correo electrónico el 10 de julio. De los archivos revisados se evidencia la relación de los anexos solicitados y archivos catalogados como “*prefacturas*” en donde se realiza la revisión preliminar de personal y bienes a facturar mes a mes ante la Entidad. En memorando interno 1451001-2024-1038 del 30 de julio de 2024 se informa que se hizo el respectivo cargue de las facturas mencionadas en el aplicativo.

Ahora bien, teniendo en cuenta el procedimiento *MPFB0201 Planificación, Ejecución y Liquidación del acuerdo de voluntades*, actividad 27, es necesario generar las actas de pago parciales ya que el contrato evaluado no tiene pactados pagos iguales, por lo que se requiere calcular el pago a realizar al contratista mediante formato de *MPFB0201F20 Acta de pago parcial*, situación que no se evidenció en entrevista realizada el 10 de julio de 2024 al auditado; dicho formato hace parte del formato “*MPFB0201F00 Tablero de Control de Formatos*”.

5.5. 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:

R13-MPFA: Posibilidad de incumplimiento o interrupción en la prestación de los servicios de apoyo logístico (vehículos livianos, transporte de empleados, servicio de celulares, servicios públicos, gestión de casinos, proveeduría integral, eventos especiales y aseo - cafetería entre otros).

Impacto: Moderado

Zona de riesgo: Alta

Controles preventivos:

- a) Realizar seguimiento técnico al contrato.
- b) Revisión interdisciplinaria entre las ARS y la DCC de los procesos en sus estudios previos, solicitud de contratación y condiciones y términos de la invitación.
- c) Planificar el presupuesto para los servicios de apoyo logístico.
- d) Seguimiento a la ejecución de los contratos para el cumplimiento de funciones y gestión respectiva, en el marco de los subcomités de Control Interno.
- e) Realizar el seguimiento a los Acuerdos Marco de Servicio aprobados por las diferentes áreas de la Empresa y la Dirección de Servicios Administrativos.
- f) Velar porque los términos de referencia del contrato se cumplan por parte del contratista.
- g) Verificar que los documentos obligatorios del conductor y del vehículo se encuentren al día para asegurar que este se pueda movilizar sin inconvenientes.

Controles correctivos:

- h) Notificar al contratista los incumplimientos o interrupciones en la prestación de los servicios, de proceder se hace los descuentos en la facturación correspondiente.
- i) Coordinar el envío de encuestas de percepción de satisfacción del usuario.

5.5.1. Conclusión Equipo Auditor.

Se evidencia que dentro de los controles preventivos los literales e) y f) están enfocados en responsabilidades asignadas al supervisor según 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", los cuales podrían unificarse dado que el objetivo que se busca es el mismo.

Es importante que al diseñar controles se incorporen atributos como el responsable, la periodicidad, el propósito, la ejecución del control, la gestión de desviaciones o incumplimientos, y las evidencias para asegurar que los controles sean efectivos, eficientes y adecuadamente gestionados, contribuyendo así a una adecuada gestión del riesgo y cumplimiento normativo del proceso.

6. CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA.

6.1. Fortalezas.

- Disposición y amabilidad del equipo auditado como del personal de aseo y cafetería en las entrevistas y pruebas de recorrido durante el desarrollo de la Auditoría.
- Diligencia y oportunidad en la entrega de información solicitada por la OCIG.
- Disposición y amabilidad del equipo auditado para atender las mesas de trabajo y acompañar al equipo auditor durante las pruebas de recorrido.

6.2. Comunicaciones de Alertas Tempranas.

Durante el desarrollo del objetivo específico No. 5 de la auditoria, no se generaron alertas tempranas que requieran atención inmediata.

6.3. Observaciones.

OBSERVACION 1

Deficiencia en el control para el manejo de insumos de aseo y cafetería debido a la inexistencia de los inventarios de los elementos adquiridos mediante el contrato 9-05-14500-0077-2024.

Condición:

En pruebas de recorrido realizadas los días 26 y 27 de junio de 2024 en compañía de la supervisión por parte del contratista del contrato 9-05-14500-0077-2024, el equipo auditor evidenció que en la sede Central de Operaciones se cuenta con 2 bodegas para el almacenamiento temporal de elementos y artículos de aseo y cafetería en las cuales no se lleva una base de datos que permita consignar información sobre los movimientos detallados de dichos elementos por área o sede de la EAAB. A su vez,

en entrevista realizada el 10 de julio de 2024 con funcionario de apoyo a la supervisión por parte de la Entidad, se constató que para la actividad No. 11 del instructivo *MPFA0101I04 Servicios de Aseo y Cafetería*, no se lleva el control detallado del gasto de los insumos entregados por el contratista en el marco del contrato ya mencionado teniendo en cuenta que en éste se requieren al menos 93 ítems diferentes (jabones, detergentes, limpiadores, útiles de aseo, equipos, entre otros) los cuales representan cerca de 59.469 unidades.

De acuerdo con lo anterior y contrastando con los criterios del documento contractual - Solicitud Contratación Orden 123973 - Contrato No. 9-05-14500-0077-2024, numeral 11 Especificaciones técnicas para la ejecución del contrato, Obligaciones Específicas Servicio de Aseo, Actividades a desarrollar por el personal de supervisión, numeral 1 *“Llevar el control de inventario de los elementos de aseo y cafetería que ingresan a la bodega”* y numeral 2 *“Realizar mensualmente un inventario de los consumos contra inventario de los elementos de aseo y cafetería que se requieren y presentar un informe detallado al Interventor”*.

Criterio:

- Solicitud Contratación Orden 123973 - Contrato No. 9-05-14500-0077-2024.
- Orden de Compra 123973 – Contrato No. 9-05-14500-0077-2024.
- Procedimiento *“MPFA0101P Servicios de Apoyo Logístico”*.
- Instructivo *“MPFA0101I04 Servicios de Aseo y Cafetería”*.
- Resolución No. 1229 del 30 de diciembre de 2021 que establece *“Por medio de la cual se adopta el Manual de Supervisión e Interventoría de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá – ESP”*.

Causas:

- No se cuenta con herramienta ofimática (software de inventarios) para construcción y manejo de bases de datos de inventarios de bienes de aseo y cafetería.
- Debilidad en el ejercicio de supervisión.
- Ausencia de control para manejo de insumos de aseo y cafetería posterior al entrega en cada sede

Consecuencia:

- Posible sobrefacturación por incertidumbre en consumos de elementos de cafetería y aseo.
- Posible debilidad para la construcción del estudio de mercado por no contar con un inventario de manejo en tiempo real y en términos de oportunidad y detalle que permitan establecer el consumo de insumos de aseo y cafetería diarios, semanales y mensuales.
- Remisiones de artículos de aseo y cafetería recibidas por personal del contratista sin evidenciar control por parte de la EAAB- ESP.

Evidencias:

- Ayudas de memoria resultado de las pruebas de recorrido 26, 27 de junio y 10 de julio de 2024 y sus respectivos listados de asistencia.
- Remisiones de productos de insumos de aseo y cafetería.
- Registro fotográfico.

Áreas sugeridas para el equipo de mejoramiento:

- Dirección de Servicios Administrativos.

Nota aclaratoria: Las causas y consecuencias indicadas en las observaciones, son presuntas ya que se fundamentan en lo observado durante el ejercicio de auditoría, más no son objeto de análisis derivado de técnicas de identificación de causa raíz.

7. RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA.

RECOMENDACIÓN 1

Teniendo en cuenta que el documento contractual “Solicitud de Contratación” numeral 3 Justificación, refiere que “SITIO DE ENTREGA. El servicio se debe prestar en cada una de las treinta (30) sedes de la Empresa de Acueducto de Bogotá. ESP, que están descritas en el evento de cotización que deriva la orden de compra suscrita a través de Colombia Compra Eficiente, se recomienda lo siguiente:

- ✓ Generar aviso SAP (cargado a la Dirección de Servicios Administrativos) para cada una de las 30 sedes y subsedes como soporte y autocontrol para las remisiones de los pedidos de insumos de aseo y cafetería; este registro de SAP respaldará el estudio de mercados en el sentido de cuantificar por sede el consumo real mensual.
- ✓ Dado que el contratista tiene como obligación contractual entregar los insumos de aseo y cafetería en cada una de las 30 sedes de la entidad, y de requerir en caso extraordinario la provisión de insumos a una sede diferente a la Central de Operaciones, estos deberán ser autorizados por el Director de Servicios Administrativos y quien deberá informar al Director de Seguridad para la autorización de salida y registro.

RECOMENDACIÓN 2

Realizar mesa de trabajo con la Dirección Saneamiento Ambiental a fin de evaluar la inclusión de los ítems 115 y 127 del formato de detalle de bienes de aseo y cafetería (archivo Excel Acuerdo Marco para la prestación del Servicio Integral de Aseo y Cafetería) teniendo en cuenta la solicitud realizada mediante memorando interno 2420001-2024-0497 del 14 de mayo de 2024.

RECOMENDACIÓN 3

Según el Acuerdo 11 de 2013 la Dirección de Servicios Administrativos tiene como responsabilidad de área (artículo 27, numeral 1) “Asegurar la prestación de los servicios de aseo, cafetería, casino y transporte de personal”, sin embargo, no se definen responsabilidades equivalentes a las asignadas a la Dirección de Activos fijos como lo son (artículo 28, numerales 7 y 10) “Controlar y administrar los almacenes de materiales que posee la Empresa, para su disponibilidad y adecuado funcionamiento” y “Garantizar que el almacenamiento, administración y custodia de elementos, materiales y activos devolutivos se realice en los almacenes o depósitos debidamente autorizados por la Empresa.”, es de indicar que a través del contrato 0077-2024 de la Dirección de Servicios Administrativos se realizan compras de insumos de aseo y cafetería que derivan en un almacenamiento o bodegaje y por ende un control de inventarios.

Por lo anterior, esta Oficina recomienda que se evalúe la viabilidad de contratación de un servicio a “todo costo” (Contrato a Todo Costo es aquel que incluye materiales, insumos y mano de obra, entre otros costos) sin generar control de insumos y bodegaje; para ello, se deberán solicitar las cotizaciones respectivas a las empresa prestadoras de este servicio a fin de viabilizar esta modalidad de contratación, lo cual generara que la Dirección de Servicios Administrativos a través de la supervisión, aúne sus

**PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
SUBPROCESO: AUDITORIAS DE LA OCIG**



FORMATO: INFORME DE AUDITORÍA

esfuerzos a la naturaleza propia de sus funciones. Es importante revisar históricamente si este tipo de contratación ya estuvo implementado para este servicio en la Entidad.

DIFICULTADES DEL PROCESO AUDITOR:

N/A

EQUIPO AUDITOR

Líder de Equipo Auditor:

Edwar Yesid Játiva 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 20 días del mes de agosto de 2024.

Firma

MARÍA NOHEMÍ PERDOMO RAMÍREZ
Jefe Oficina de Control Interno y Gestión

Elaboró: Equipo Auditor.

Copia: Gerencia General
Dirección Seguridad