

## INFORME DE AUDITORÍA PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS 2021 (AUD – 2127)

<b>INFORMACIÓN BÁSICA</b>			
<b>FECHA DE INFORME</b>	19 de octubre de 2021	<b>PROCESO / DEPENDENCIA</b>	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS
<b>FECHA SEGUIMIENTO</b>	Del 04 al 08 de octubre de 2021	<b>AUDITOR</b>	<b>Auditor Líder:</b> José Hernández Camero <b>Grupo Auditor:</b> Silvana Chaves Patiño

### 1. OBJETIVO

Evaluar el grado de cumplimiento de los requisitos de los Sistema de Gestión adoptados en la Agencia, así como la normatividad vigente y métodos de operación establecidos para el fortalecimiento de la operación y gestión institucional, Proceso de Adquisición de Bienes y Servicios.

### 2. ALCANCE

La verificación se realizará a través de la herramienta Microsoft TEAMS. Para el Proceso, basados en la información recopilada entre el 01/10/2020 al 31/08/2021.

### 3. CRITERIOS

Se tuvieron en cuenta, entre otros, los siguientes criterios normativos: a) Ley 975 de 2005; b) Ley 1437 de 2011; c) Ley 1755 de 2015; d) Decreto 1391 de 2011; e) Decreto 1082 de 2015; f) Decreto 648 de 2017; g) Decreto Ley 899 de 2017; h) Decreto 1499 de 2017; i) Decreto 69 de 2018; j) Decreto 1212 de 2018; k) Decreto 1363 de 2018; l) Resolución 346 de 2012; m) Resolución 754 de 2013; n) Resolución 1724 de 2014; o) Resolución 0075 de 2016; p) Resolución 1356 de 2016; q) Resolución 3207 de 2018; r) Resolución 2536 de 2019; s) CONPES 3931 de 2018; t) NTC 6047:2013; u) NTC ISO 27001:2013; v) NTC ISO 9001:2015; w) NTC ISO 14001:2015; x) NTC PE 1000:2017; y) NTC ISO 45001:2018.

De igual manera, se tuvo en cuenta, entre otros, los siguientes procedimientos, manuales e instructivos inscritos en el Software para la Planeación y Gestión que apliquen a la unidad auditable, a saber:

- Caracterización del Proceso de Adquisición de Bienes y Servicios.
- Normograma del Proceso de Adquisición de Bienes y Servicios.

En lo relacionado con el tema presupuestal se tuvo en cuenta los siguientes aspectos:

- Ejecución Plan Anual de Adquisiciones.

Finalmente, es importante dejar en claro que se tuvieron en cuenta las demás normas, documentos, circulares, procedimientos, manuales e instructivos que le apliquen a cada una de las unidades auditables.

### 4. DESARROLLO

La auditoría al Proceso de Adquisición de Bienes y Servicios se efectuó de acuerdo con las actividades planificadas en el Plan de Auditoría, así:

## INFORME DE AUDITORÍA PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS 2021 (AUD – 2127)

- Reunión de apertura realizada el día 04 de octubre de 2021.
- Verificación de los resultados del Plan de Acción Institucional y demás planes a los cuales aporta en su gestión la unidad auditable.
- Verificación a la aplicación de controles para los riesgos institucionales.
- Verificación del conocimiento y aplicación de las normas adoptadas por la Entidad (ISO 9001, ISO 45001, ISO 14001, ISO 27001, PE 1000 y MIPG.)
- Verificación de la ejecución de traslados documentales al nivel central y el estado del archivo de gestión.
- Verificación del seguimiento y cumplimiento de PQRSD.
- Verificación y evaluación de la eficacia de las acciones correctiva y de mejoras de los planes de mejoramiento cerrados.
- Verificación a la Ejecución del Plan Anual de Adquisiciones.
- Reunión de cierre realizada el día 08 de octubre de 2021.

En el ejercicio de esta auditoría se pudo haber incurrido en imprecisiones debido a cualquier limitación frente a la información reportada y encontrada en los sistemas de información oficiales.

### 4.1 ASPECTOS GENERALES DEL PROCESO

Para desarrollar la Gestión Institucional, en especial, para cumplir con las actividades de la Caracterización que son responsabilidad del Proceso, así como lo establecido desde el Plan Acción Institucional – PAI, demás planes a los cuales aporta en su gestión, en la Gestión de los Riesgos, en la implementación de las acciones correctivas, preventivas y de mejoras en los planes de mejoramiento y las acciones derivadas de los Proyectos de Inversión, el Proceso de Adquisición de Bienes y Servicios se le asignaron cuarenta (40) servidores públicos y contratistas, así: 13 funcionarios de planta, de los cuales tres (3) cargos de funcionarios se encuentran dos (2) vacantes definitivas y una (1) vacante temporal por encargo, para un total actual activo de diez (10) funcionarios, adicionalmente integran el proceso veintisiete (27) Contratistas, para un total de treinta y siete (37) empleados públicos y contratistas; en el mismo orden de ideas, los costos mensuales totales proyectados para la Vigencia 2021 de este rubro son los siguientes:

EMPLEO GENERAL	ASIGNACIÓN BÁSICA	SITUACIÓN ADMINISTRATIVA
Asesor 1020 - 14	\$ 8.587.467	Libre Nombramiento y Remoción
Profesional Especializado 2028 - 21	\$ 6.583.507	Periodo de Prueba
Profesional Especializado 2028 - 21	\$ 6.583.507	Encargo Carrera Administrativa
Profesional Especializado 2028 - 19	\$ 5.738.031	Carrera Administrativa
Profesional Especializado 2028 - 19	\$ 5.738.031	Provisional
Profesional Especializado 2028 - 19	\$ 5.738.031	Carrera Administrativa
Profesional Especializado 2028 - 17	\$ 4.953.304	Encargo Carrera Administrativa
Profesional Especializado 2028 - 15	\$ 4.367.944	Encargo Carrera Administrativa
Profesional Universitario 2044 - 11	\$ 3.211.673	Provisional
Profesional Universitario 2044 - 11	\$ 3.211.673	*Vacante Definitiva
Profesional Universitario 2044 - 11	\$ 3.211.673	*Vacante Temporal por Encargo

## INFORME DE AUDITORÍA PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS 2021 (AUD – 2127)

EMPLEO GENERAL	ASIGNACIÓN BÁSICA	SITUACIÓN ADMINISTRATIVA
Técnico Administrativo 3124 - 17	\$ 2.721.555	Encargo Carrera Administrativa
Técnico Administrativo 3124 - 11	\$ 1.836.730	*Vacante Definitiva
Profesional 1	\$ 9.774.000	Contratista
Profesional 1	\$ 9.774.000	Contratista
Profesional 1	\$ 9.774.000	Contratista
Profesional 1	\$ 9.774.000	Contratista
Profesional 3	\$ 7.843.000	Contratista
Profesional 3	\$ 7.843.000	Contratista
Profesional 3	\$ 7.843.000	Contratista
Profesional 4	\$ 6.790.000	Contratista
Profesional 4	\$ 6.790.000	Contratista
Profesional 4	\$ 6.790.000	Contratista
Profesional 4	\$ 6.790.000	Contratista
Profesional 4	\$ 6.790.000	Contratista
Profesional 4	\$ 6.790.000	Contratista
Profesional 5	\$ 5.970.000	Contratista
Profesional 5	\$ 5.970.000	Contratista
Profesional 5	\$ 5.970.000	Contratista
Profesional 7	\$ 4.448.000	Contratista
Profesional 8	\$ 3.863.000	Contratista
Profesional 8	\$ 3.863.000	Contratista
Profesional 8	\$ 3.863.000	Contratista
Profesional 8	\$ 3.863.000	Contratista
Profesional 8	\$ 3.863.000	Contratista
Profesional 9	\$ 3.102.000	Contratista
Técnico 1	\$ 3.336.000	Contratista
Técnico 1	\$ 3.336.000	Contratista
Apoyo Administrativo 1	\$ 2.927.000	Contratista
Apoyo Administrativo 3	\$ 1.991.000	Contratista
<b>Asignación mensual / Honorarios Vigencia 2021</b>	<b>\$ 176.377.050</b>	

Nota: Información con corte a 30 de junio de 2021.

\*(No se tienen en cuenta los valores de las 3 vacantes).

En lo relacionado a la asignación presupuestal mensual, entre nómina y contratación por prestación de servicios, corresponde a \$ 176.377.050= (Ciento setenta y seis millones trescientos setenta y siete mil cincuenta pesos M/C), de los cuales, el 73% del equipo de trabajo está representado en los contratos por prestación de servicio, los cuales son asignados a la ejecución del presupuesto.

El Proceso de Adquisición de Bienes y Servicios, no tiene proyectos de inversión en ejecución y así mismo no tiene procesos de contratación directamente relacionados con el proceso, razón por la cual no tienen obligaciones en la ejecución presupuestal en la vigencia 2021 de la ARN. En conclusión, se encuentra conforme con la ejecución presupuestal para el proceso.

De la ejecución y actualizaciones con corte al 06 de octubre de 2021, de acuerdo al Plan Anual de Adquisiciones 2021, se identificó la siguiente información:

El objetivo del Proceso de Adquisición de Bienes y Servicios es “Planear y adquirir bienes y servicios que satisfagan las necesidades de las dependencias con oportunidad y calidad, contribuyendo así al cumplimiento de los propósitos de la Entidad”, el cual se fundamenta con la identificación de las necesidades de adquisición de bienes y servicios, su inclusión en el plan de adquisiciones, la contratación de todos los procesos de selección requeridos, hasta la liquidación de cada contrato o convenio. En este sentido, el Plan Anual de Adquisiciones es el principal producto el cual requiere de control y seguimiento periódico con el objetivo de identificar y actualizar las necesidades de contratación de la Entidad para conseguir el logro de los objetivos institucionales. El Plan Anual de Adquisiciones – PAA ARN 2021, fue aprobado con el Acta No. 1 del “Comité de Presupuesto y Contratación No. 1 - Comité Virtual Presencial” realizado el 14 de enero de 2021, cumpliendo oportunamente con su aprobación y publicación, a más tardar el 31 de enero de cada año. Así mismo, cumpliendo con la publicación del PAA, este se encuentra debidamente actualizado y publicado en el aplicativo SECOP II en el siguiente link, así: <https://community.secop.gov.co/Public/App/AnnualPurchasingPlanEditPublic/View?id=127888>.

En lo corrido de la vigencia, con corte al 04 de octubre de 2021, el “Comité de Presupuesto y Contratación” se ha reunido 13 veces evidenciado en trece (13) actas, las cuales se encuentran debidamente registradas, diligenciadas y firmadas, cumpliendo con los parámetros de registro y oportunidad de calidad de la información; así mismo, el PAA ARN 2021 ha registrado 15 modificaciones, es decir, que con corte al 04 de octubre se encuentra en su versión No. 15, los cuales cumplen con los parámetros de registros y se encuentra alineados con la información registrada.

Se recomienda, a nivel de Entidad asignar los recursos por valor de \$ 5.226.689.910 = (Cinco mil doscientos veintiséis millones seiscientos ochenta y nueve mil novecientos diez pesos M/C) que corresponden al 33,96% del valor inicial de los procesos por valor de \$15.390.036.870= (Quince mil trescientos noventa millones treinta y seis mil ochocientos setenta pesos M/C), teniendo en cuenta que estamos en el cuarto trimestre de la vigencia 2021; si bien es cierto, que los procesos se consiguieron y adjudicaron por menor valor asignado en el PAA, se hace necesario tomar acciones y medidas de control con el ánimo de cumplir con el presupuesto solicitado y asignado a la Entidad para la vigencia 2021 con el ánimo de contar con el presupuesto programado y asignado para la vigencia 2022; la información se encuentra evidenciada en la versión No. 15 de las Modificaciones al Plan Anual de Adquisiciones en formato Excel.

#### **4.2 SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL Y DEMÁS PLANES DE GESTIÓN**

Se identifica que el Proceso de Adquisición de Bienes y Servicios, de ahora en adelante llamado Proceso AB y S, cuenta con dos (2) indicadores propios, 1 asociado al Plan de Acción Institucional (PAI) y 1 Plan

## INFORME DE AUDITORÍA PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS 2021 (AUD – 2127)

Indicadores de Proceso (PIP); el líder del Proceso es el responsable del reporte de los siguientes indicadores, así:

De acuerdo a los resultados de evaluación por dependencias, se observa que el Proceso AB y S, ha obtenido los siguientes resultados durante las siguientes vigencias:

PROCESOS	DEPENDENCIAS	2017		2018		2019		2020	
		RESULTADO SIGER	EVALUACION CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	RESULTADO SIGER	EVALUACION CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	RESULTADO SIGER	EVALUACION CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	RESULTADO SIGER	EVALUACION CONTROL INTERNO DE GESTIÓN
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	Subdirección Administrativa / Grupo de Gestión Contractual	92,38	92,38	99,08	97,08	99,49	96,99	100,00	99,00

De acuerdo a los resultados de evaluación de dependencias se observa que el Proceso AB y S, ha obtenido resultados por encima del 90% desde la vigencia 2017, en el cual ha venido aumentando su calificación.

- Plan de Acción Institucional (PAI) - 1 indicador:

PAI 2021	Indicador	Resultado	Análisis del Resultado
Plan de Adquisiciones Anual – PAA	Eficacia en la ejecución del PAA 2021	100%	<p>Se presenta ejecución del PAA conforme a los ajustes que se realizaron durante la vigencia, sin embargo, comparado con la ejecución presupuestal, el cual debe ir de la mano y por ende al cumplimiento de las metas presupuestales, lo cual se constituye en la base para lograr dichas metas. En este sentido, se observa la necesidad de garantizar la coherencia con los resultados presupuestales, ya que no se lograron en el primer semestre las metas propuestas; por tal motivo se recomienda que cuando se vayan a registrar los respectivos análisis de los indicadores, se realice un análisis institucional de la situación frente a la ejecución presupuestal, puesto que uno afecta al otro.</p> <p>Los documentos revisados cumplen con lo estipulado. El proceso registra el cumplimiento de lo programado, evidenciando en las actas de los comités presupuestales y contractuales, así mismo, cuenta con las modificaciones al PAA debidamente registradas cumpliendo con los criterios de calidad y oportunidad para la toma de decisiones informadas. Se cumplió con el propósito del indicador.</p>

- Plan Indicadores de Proceso (PIP) - 1 indicador:

Indicador	Resultado	Análisis del Resultado
-----------	-----------	------------------------

Gestión de las liquidaciones 2021	100%	Los documentos revisados cumplen con lo estipulado. Los registros realizados en el <i>Software</i> para la Administración de la Planeación y la Gestión fueron publicados a tiempo y se está cumpliendo con los porcentajes establecidos para el cumplimiento del indicador en los dos primeros trimestres.
-----------------------------------	------	---

**Resultados de la Evaluación de Dependencias con corte al 1er Semestre de 2021 (realizado por el Grupo de Control Interno de Gestión), así:**

**Resultado:** Se observa el cumplimiento de las actividades propuestas y lo programado en las metas de los 2 indicadores asociados al Proceso de Adquisición de Bienes y Servicios.

**Calidad de la Información:** Las evidencias aportadas en las carpetas compartidas cumplen con los lineamientos establecidos en el Manual de Seguimiento a la Planeación y Gestión Institucional. (Código:DE-M-03).

**Oportunidad:** Los registros de información se realizaron dentro de los términos establecidos. Por lo tanto, frente a la evaluación por dependencias al primer semestre se obtuvo una calificación del 100%.

**4.3 ACCIONES EN MAPAS DE RIESGOS**

Para la Vigencia 2021, el Proceso AB y S se encuentra vinculado a tres (3) riesgos de proceso y a cinco (5) transversales. Después de revisadas las evidencias ubicadas en las carpetas compartidas dispuestas para este fin, se verificó lo siguiente:

<b>1. Proceso de Adquisición de Bienes y Servicios</b>	
<p><b>Riesgo 1:</b> Inefectividad en la estructuración de los procesos contractuales debido a fallas en la planificación de actividades e inconsistencias técnicas para el proceso de selección. <b>Clasificación del Riesgo:</b> Operativo.</p>	Se evidencia la aprobación de los Estudio Previos definitivos con los soportes requeridos en el Manual de Contratación y Supervisión e Interventoría, así mismo cuenta con la matriz de seguimiento, listas de asistencia y/o soportes de mesas de trabajo realizadas.
<p><b>Riesgo 2:</b> Direccionamiento de procesos de contratación por parte de empleados públicos y contratistas debido a omisión del régimen de inhabilidades, incompatibilidades y conflictos de interés que permita el favorecimiento individual y/o colectivo de terceros. <b>Clasificación del Riesgo:</b> Corrupción.</p>	Se evidencia el documento de designación suscrito por el ordenador del gasto, el cual se adjunta al expediente del proceso de selección. Así mismo, se cuenta con el Acta de designación del comité estructurador y/o Comité evaluador.
<p><b>Riesgo 3:</b> Apropiación indebida de recursos en la ejecución contractual por parte de empleados públicos y contratistas en beneficio de tercero a causa del bajo seguimiento de actividades en la etapa precontractual y contractual. <b>Clasificación del Riesgo:</b> Corrupción.</p>	Se evidencia el acta de designación del comité estructurador y/o Comité evaluador, así mismo, se evidencia el estudio previo y/o de mercado firmado conforme al Manual de Contratación y Supervisión e Interventoría y el Procedimiento de Elaboración de Estudios Previos, Estudios del Mercado y del Sector

**2. Proceso de Direccionamiento Estratégico (Riesgo Transversal)**

<p><b>Riesgo 1:</b> Incumplimiento de políticas de protección de datos personales. Acción No. 7. <b>Clasificación del Riesgo:</b> Estratégico.</p>	<p>Se evidencia con el Acta de reunión con la aprobación de los Planes de Trabajo, riesgos transversales con fecha del 23 de abril de 2021, y así mismo con la copia de Plan Trabajo PDP-SGLI.xlsx, también se cuenta con la “Revisión convenios de intercambio de información”, “Revisión de registro PQRSD”, “Revisión inventario de bases de datos” y su respectiva sensibilización al equipo.</p>
<p><b>Riesgo 2:</b> Incumplimiento de la ley de transparencia y acceso a la información pública. Acción No. 5. <b>Clasificación del Riesgo:</b> Estratégico.</p>	<p>Se evidencia el Acta No. 1 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública GGC, así mismo realizaron el Acta correspondiente al segundo trimestre sobre la Ley de transparencia y acceso a la información pública, con los Informes de Actividades Marzo y Abril 2021, Informes contratos adjudicados 2020 y 2021, Informes de Supervisión e Informes de contratos adjudicados, Mensaje de orientación a la ciudadanía Ley Transparencia, Mensajes de orientación a la ciudadanía sobre el PAA y correo sobre la orientación a la ciudadanía y Ley Transparencia.</p>

**3. Proceso Gestión de Tecnologías de la Información (Riesgo Transversal)**

<p><b>Riesgo 1:</b> Pérdida de la Información. Acción No. 12. <b>Clasificación del Riesgo:</b> Seguridad de la Información.</p>	<p>Asistieron a capacitaciones virtuales y se estableció el Plan de Trabajo a desarrollar durante la vigencia 2021, en el cual se definió, entre otros aspectos, los objetivos y cronograma a desarrollar, y así mismo se realizaron y enviaron los “Activos de Información” y con su respectivo correo a la Oficina Asesora de Planeación.</p>
<p><b>Riesgo 2:</b> Uso indebido de la Información. Acción No. 14. <b>Clasificación del Riesgo:</b> Seguridad de la Información.</p>	<p>Se estableció el “Plan de Trabajo”, con sus respectivas actividades a desarrollar conforme con el cronograma durante la vigencia 2021. Así mismo, se indica que la actualización del índice de información clasificada y reservada se realizó el segundo trimestre.</p>

**4. Proceso Gestión del Talento Humano (Riesgo Transversal)**

<p><b>Riesgo 1:</b> Contagios de COVID-19 por el retorno a la presencialidad en todas las sedes de la ARN. Acción No. 10. <b>Clasificación del Riesgo:</b> Cumplimiento.</p>	<p>El Proceso de AB y S, indica que no han retornado a las sedes, y por lo tanto no ha implementado ningún protocolo de bioseguridad al respecto, y en lo transcurrido del año se han realizado actividades orientadas a promover, por una parte, el diligenciamiento de la encuesta en Alissta, y por otra, las notas informativas que se envía mediante los correos electrónicos, que se generaron desde el Área de Talento Humano.</p>
--	---

Una vez descritos los riesgos del proceso y los de connotación transversal, se exponen los resultados de la revisión efectuada por el Grupo de Control Interno, a la gestión de los riesgos del Proceso basados en los seguimientos realizados en el *Software* para la Administración de la Planeación y la Gestión y en la información registrada en las carpetas compartidas para este fin, resaltando los siguientes aspectos:

**Resultado:** Se observa el cumplimiento de las actividades propuestas para mitigar los riesgos del proceso y los riesgos transversales, así mismo, es pertinente registrar que no se ha materializado los riesgos en mención asociados al Proceso de Adquisición de Bienes y Servicios.

**Calidad de la Información:** Las evidencias aportadas en las carpetas compartidas cumplen con los lineamientos establecidos en el Manual de Seguimiento a la Planeación y Gestión Institucional. (Código:DE-M-03).

**Oportunidad:** Los registros de información se realizaron dentro de los términos establecidos.

#### **4.4 TRASLADOS DOCUMENTALES AL NIVEL CENTRAL Y ARCHIVO DE GESTIÓN**

Se realizó verificación a la organización del Archivo de Gestión y aplicación de la Tabla de Retención Documental – T.R.D., de acuerdo con lo establecido en el “Manual de Organización de Archivos de Gestión”, Código GD-M-03, versión 01 del 17/02/2020 y demás documentos asociados. Es de aclarar, que por motivos de la emergencia sanitaria, ocasionadas por cuenta del COVID – 19, durante la vigencia 2020 no se realizaron traslados documentales y seguimientos por parte del Grupo de Gestión Documental.

A manera de recomendación, se encuentra pendiente la programación por parte del Proceso de Adquisición de Bienes y Servicios y el Grupo de Gestión Documental, la verificación y seguimiento a los Archivos de Gestión e Implementación de la T.R.D. antes que finalice la Vigencia 2021, por ende, en este ejercicio de auditoría se verificó el cumplimiento de los compromisos establecidos en la Vigencia 2019, obteniendo los siguientes resultados:

- El Proceso, llevó a cabo las actividades de aplicación del Formato Hoja de Control Documental, conforme a la perteneciente a cada vigencia y serie documental para los expedientes relacionados en la vigencia 2019.
- El Proceso, llevo a cabo las actividades de Foliación y rotulado de las carpetas, en concordancia con las series documentales específicas.
- El Proceso, llevó a cabo las actividades de filtrado de la documentación con respecto a las T.R.D. definidas, y se solicitó la revisión por parte de gestión documental.
- El Proceso indica que se encuentra pendiente ejecutar el procedimiento de eliminación documental para la Vigencia 2020, debido a que se encuentra pendiente la verificación por parte del Grupo de Gestión Documental.

Como aspecto conforme, se identifica que el Proceso de Adquisición de Bienes y Servicios trabaja articuladamente con el Grupo de Gestión Documental, motivo por el cual se encuentra actualizada en todo tipo de requerimientos asociados a la Gestión Documental. Teniendo en cuenta lo anterior se identifica el cumplimiento de los compromisos establecidos con el Grupo de Gestión Documental y se encuentra pendiente el compromiso de realizar el procedimiento de eliminación documental de acuerdo con el procedimiento definido por el Sistema de Gestión Ambiental de la ARN de los expedientes que correspondan, lo cual se dejará como recomendación dentro del presente informe.



Dado que la auditoría se realizó a través de la herramienta Microsoft Teams, se informa que no se tuvo acceso de forma física al archivo de gestión y a los expedientes documentales limitando la verificación y evaluación del cumplimiento de los lineamientos en materia de gestión documental.

#### 4.5 SEGUIMIENTO Y CUMPLIMIENTO DE PQRSD

De acuerdo con la base de datos suministrada por el Grupo de Atención Ciudadana, durante el primer semestre del 2021 el Grupo de Adquisición de Bienes y Servicios recibió y atendió oportunamente las PQRSD registradas en SIGOB; y ninguna registradas en SIRR, la cual se verificó y se evidenció que fue atendida en los términos establecidos.

Frente a la atención a PQRSD, el Proceso de Adquisición de Bienes y Servicios, menciona que una vez llega la solicitud, diligencian una matriz en formato de Excel que mantienen como control de registro, para realizar seguimiento, controlar y cumplir con los términos y tiempos de respuestas oportunamente.

Teniendo en cuenta lo anterior, el Proceso se encuentra conforme, frente al cumplimiento en los términos y tiempos de respuesta de las PQRSD, y así mismo con el seguimiento que realizan internamente debido a que no se identificó extemporaneidad asociada al Proceso de Adquisición de Bienes y Servicios.

#### 4.6 EFICACIA Y CUMPLIMIENTO DE LOS PLANES DE MEJORAMIENTO

Una vez verificada la información del Módulo de Mejoras en el aplicativo SIG, se observó que el Proceso de AB y S, tiene dos (2) planes de mejoramiento finalizados, a los cuales se verificara su eficacia identificados con los siguientes códigos, así: PM-16-00075 (1 acción) y PM-20-00002 (9 acciones).

A continuación, se presentan los resultados de la verificación y evaluación de la eficacia de los planes de mejoramiento en los cuales sus acciones fueron revisadas y cerradas como mínimo hace cuatro meses de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento Gestión de Acciones Correctivas y de Mejora (código EM-P-01 V-5 del 15/07/2021).

**Plan de Mejora PM-16-00075:** Este plan de mejora está constituido por una (1) No Conformidad y una (1) acción, las cuales se detallan a continuación junto con los resultados de la verificación.

<b>NCR No. 1:</b> El proceso de Adquisición de Bienes y Servicios no realiza seguimiento y monitoreo de los riesgos, tal como se evidenció en la verificación que se realizó en el SIGER y consulta a los responsables, incumpliendo con lo establecido en el Manual de Gestión del Riesgo DE-M-02 numeral 5.9 y 5.11.	
Acción	Verificación de la Eficacia
Realizar el seguimiento y monitoreo de los riesgos del proceso de adquisición de bienes y servicios mediante reuniones mensuales con los líderes del proceso en donde se evalúe la gestión del riesgo, la eficiencia y eficacia de los controles	Se evidencia el seguimiento y monitoreo de los riesgos, tanto del Proceso de Adquisición de Bienes y Servicios y los Riesgos Transversal de la Entidad, trimestralmente en el Software para la Administración de la Planeación y la Gestión y en las capetas compartidas dispuestas para tal fin, en la cual se registran las evidencias de las actividades conforme los establecen los riesgos y sus controles.  Frente a lo anterior, tanto en el desarrollo de la auditoría como en la validación de la documentación, por parte del Grupo de Control Interno se evidenció que no se han presentado situaciones similares a las identificadas en la No Conformidad.  Por lo anterior, se establece que el plan de mejoramiento es <b>EFICAZ</b> .

## INFORME DE AUDITORÍA PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS 2021 (AUD – 2127)

establecidos para su  
mitigación.

**Plan de Mejora PM-17-00002:** Este plan de mejora está constituido por tres (3) No Conformidades con tres (3) acciones cada una, las cuales se detallan a continuación junto con los resultados de la verificación.

No Conformidad No. 1: El Proceso de Adquisición de Bienes y Servicios presenta documentos desactualizados.	
Acciones	Verificación de la Eficacia
<p>AC1: Se realizará la revisión general del listado maestro de documentos del proceso adquisición de bienes y servicios, con el fin de identificar que documentos requieren ser actualizados y realizar una priorización de actualización. Evidencia: Matriz en Excel que permita evidenciar las observaciones y posibles fechas de actualización el documento.</p> <p>AC2: Actualizar el normograma y los documentos identificados como desactualizados de acuerdo con la normatividad vigente que regula el tema. Evidencia: Normograma actualizado, socializado y publicado en SIGER.</p> <p>AC3: Realizar trimestralmente un seguimiento que permita verificar la actualización de todos los documentos contemplados en el proceso de adquisición de bienes y servicios. Evidencia: Matriz en Excel que permita evidenciar la trazabilidad de la actualización de formatos y procedimientos que requiera el proceso de adquisición de bienes y servicios.</p>	<p>Se evidencia el listado maestro de Documentos debidamente actualizados en el aplicativo SIG, así mismo, se cuenta con el Normograma asociado al Proceso de AB y S debidamente actualizado, socializado y publicado en el Aplicativo SIG, y finalmente, se realizan reuniones trimestrales para tratar distintas temáticas, entre las que se encuentran la actualización de los documentos asociados al Proceso de AB y S.</p> <p>Frente a lo anterior, tanto en el desarrollo de la auditoría como en la validación de la documentación, por parte del Grupo de Control Interno se evidenció que no se han presentado situaciones similares a las identificadas en la No Conformidad.</p> <p>Por lo anterior, se establece que el plan de mejoramiento es <b>EFICAZ</b>.</p>

No Conformidad No. 2: El Proceso de Adquisición de Bienes y Servicios no está cumpliendo con la normatividad y lineamientos de la Agencia para la gestión de las PQRS-D para las vicencias 2018 y 2019.	
Acciones	Verificación de la Eficacia
<p>AC1: Realizar seguimiento diario que permita verificar el estado de aquellas PQRS-D que semáforo naranja (vencimiento de 1-2 días) y amarillo (vencimiento 3-5 días) asignadas al proceso de Adquisición de Bienes y Servicios. Evidencia: Se realizará una matriz en Excel (planilla de control) que evidencie la llegada y respuesta de cada PQRS-D asignada al Grupo de Gestión Contractual.</p> <p>AC2: Generar un control de las comunicaciones asignadas al proceso adquisición de bienes y servicios para de esta manera verificar con respecto al sistema de correspondencia el estado de gestión de las comunicaciones. Evidencia: Planilla de Control con la correspondencia diaria que se reciba en el Grupo de Gestión Contractual realizada por el técnico designado por el jefe.</p> <p>AC3: Definir un responsable para realizar semanalmente un seguimiento que permita verificar al jefe de área el estado de gestión de cada PQRS-D y comunicaciones asignadas al proceso</p>	<p>Se evidencian las respuestas oportunas a las PSQRDS que llegan al Proceso y al grupo, los cuales son atendidos dentro de los términos establecidos tanto de respuesta como de traslado atendiendo las disposiciones de la emergencia sanitaria. Se cuenta con una matriz Diaria de reporte y registro de las PQRS-D, así mismo se cuenta con una Planilla de Control con la correspondencia diaria administrada por el técnico designado (responsable del seguimiento), así mismo, se complementa con el seguimiento semanal para verificación del Líder del proceso.</p> <p>Frente a lo anterior, tanto en el desarrollo de la auditoría como en la validación de la documentación, por parte del Grupo de Control Interno se evidenció que no se han presentado situaciones similares a las identificadas en la No Conformidad.</p>

## INFORME DE AUDITORÍA PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS 2021 (AUD – 2127)

adquisición de bienes y servicios. Evidencia: Planilla de control de correspondencia (PQRS-D) diaria que se reciba en el Grupo de Gestión Contractual realizada por el técnico designado por el jefe.

Por lo anterior, se establece que el plan de mejoramiento es **EFICAZ**.

**No Conformidad No. 3:** El Proceso de Adquisición de Bienes y Servicios no está realizando control de registros.

Acciones	Verificación de la Eficacia
<p>AC1: Realizar la revisión general de los procesos contractuales del último trimestre 2018 y la vigencia 2019 con el fin de identificar las falencias en el control de registros y corregir en los casos que se amerita. Evidencia: Matriz en Excel que muestre el progreso de la revisión de los procesos contractuales del último trimestre 2018 y la vigencia 2019 con todos los documentos completos y debidamente diligenciados.</p> <p>AC2: Corregir si lo amerita los registros auditados en los casos presentados en el hallazgo (Listados de Asistencia). Evidencia: Corrección de los documentos identificados en la auditoría y los cuales cumplen con los requisitos para completar la información sin alterar el documento original. Con el fin de que se mitigue por completo el hallazgo.</p> <p>AC3: Realizar un informe trimestral que evidencia el control de registros del proceso de adquisición de bienes y servicios (Listados de Asistencia). Evidencia: Matriz en Excel que permita evidenciar que si se están diligenciando debidamente todos los documentos que soportan las actividades de cada procedimiento que se desarrolla diariamente en el Grupo de Gestión Contractual.</p>	<p>Se evidencia el diligenciamiento de los listados de asistencia los cuales se registran virtualmente a través de un link, el cual es enviado y/o compartido por correo electrónico y aplicativo TEAMS, para realizar su correcto registro. Así mismo, se cuenta con la matriz en Excel la revisión de los documentos que hacen parte de los procesos contractuales, completos y diligenciados. Adicionalmente, se está diligenciando debidamente todos los documentos que soportan las actividades de cada procedimiento del Proceso.</p> <p>Frente a lo anterior, tanto en el desarrollo de la auditoría como en la validación de la documentación, por parte del Grupo de Control Interno se evidenció que no se han presentado situaciones similares a las identificadas en la No Conformidad.</p> <p>Por lo anterior, se establece que el plan de mejoramiento es <b>EFICAZ</b>.</p>

Teniendo en cuenta los resultados de la verificación y evaluación de la eficacia de los planes de mejoramiento en los cuales sus acciones fueron revisadas y cerradas como mínimo hace cuatro meses, se concluye que los planes de mejoramiento asociados al Proceso de Adquisición de Bienes y Servicios, se consideran eficaces en su totalidad.

### 4.7 MÉTODOS DE OPERACIÓN

Respecto a los métodos de operación y documentación del proceso se validó en el *Software* para la Administración de la Planeación y la Gestión y se indagó al Líder Proceso y equipo de trabajo, respecto a lo cual señalaron la totalidad de documentos del proceso así: 1 Caracterización, 1 Normograma, 14 Procedimientos, 14 Formatos, 1 Manual, y 5 documentos complementarios, para un total de 36 (treinta y seis) documentos asociados al Proceso de Adquisición de Bienes y Servicios.

De otra parte, en lo referente a la actualización de los Documentos del Proceso, se indicó y se observó el cronograma y matriz de actualización y elaboración de documentos del Proceso de AB y S alineado a la actualización de documentos del Sistema Integrado de Gestión.

- **Caracterización del Proceso de Adquisición de Bienes y Servicios:**

El Líder del proceso con su equipo de trabajo informó que se realizó la actualización de la caracterización en el año 2021, como producto de las reuniones realizadas entre la Oficina Asesora de Planeación y el equipo del Proceso de Adquisición de Bienes y Servicios, la validación realizada fue basada en el documento denominado: CARACTERIZACIÓN PROCESO DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS, con código: BS-C-01 Versión 7 del 5 de enero de 2021, con el cual se validó de manera selectiva las actividades del “Planear” en la que se estableció la planificación de las actividades y mecanismos de control del proceso (indicadores y metas, riesgos y otros) que permitan la adquisición de bienes y servicios, así mismo, se consolidaron y aprobaron las necesidades requeridas por las dependencias, las cuales se evidencian en el Plan Anual de Adquisiciones PAA Aprobado el 14 de enero de 2021. En este mismo sentido, de manera selectiva se validó la actividad del “Hacer” en el que evidencia el seguimiento al Plan Anual de Adquisiciones y el seguimiento al desempeño del proceso a través del reporte en los Indicadores, Metas, Riesgos y mecanismos de seguimiento.

- **Normograma del Proceso de Adquisición de Bienes y Servicios:**

Se realiza la revisión y verificación del Normograma publicado en el aplicativo SIG, identificado con el código: BS-N-01, Versión 06, actualizado el 08 de octubre de 2021, en lo referente a los ajustes y cambios, el auditado informa que realiza la actualización del Normograma de manera anual o cuando se requiera.

#### **4.8 SISTEMAS ADOPTADOS POR LA ARN**

Se procedió a verificar las responsabilidades que tiene el Proceso de Adquisición de Bienes y Servicios en la implementación de los Sistemas de Gestión adoptados por la Entidad, como son, el Sistema de Gestión de Calidad, el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, el Sistema de Seguridad de la Información, el Sistema de Gestión Ambiental y el Proceso Estadístico – PE 1000. Esta verificación se realizó, a través de la indagación y verificación de evidencias con el auditado y con el personal asignado para el apoyo en la implementación por cada uno de los Sistemas; adicionalmente, se realizó una encuesta de percepción con los funcionarios y contratistas que hacen parte del Proceso de AB y S.

El formulario y/o encuesta se realizó a través de la herramienta “Forms” y está constituida por 30 preguntas de conocimiento y percepción sobre los Sistemas de Gestión adoptados por la Entidad. A la fecha de la auditoría, el Proceso realiza sus actividades con diez (10) funcionarios y (27) contratistas de los cuales la totalidad, es decir, el 100% del equipo diligenciaron la encuesta de percepción. Con base en los resultados obtenidos se describen las principales fortalezas y oportunidades de mejora que deben tener en cuenta en el Proceso. El detalle de los resultados para cada una de las preguntas se remite como anexo en el presente informe.

A continuación, se describen los aspectos identificados por cada uno de los sistemas:

#### **Sistema de Gestión de Calidad – SGC (NTC ISO 9001:2015)**

En el desarrollo de la entrevista con el Líder del proceso y a su equipo de trabajo, se logró identificar que, en lo relacionado con la Norma NTC ISO 9001:2015, los miembros del Equipo de Trabajo conocen los siguientes temas:

- Comprensión de la Organización y su Contexto, en el cual identifica que la entidad se encuentra certificada en ISO 9001 (Calidad) y PE 1000 (DANE), así mismo se encuentra en Proceso de certificación: ISO 27001, ISO 14001 y ISO 45001, cumpliendo con el numeral 4.1. Comprensión de la organización y su contexto.
- Cuenta con el Talento Humano adecuado y con formación multidisciplinaria para cumplir con los objetivos del proceso. Adicionalmente, cuenta con los recursos e infraestructura tecnológicas adecuados. Así mismo, cuenta con el conocimiento de la ejecución del presupuesto y el Plan Anual de Adquisiciones dando, así, cumplimiento al Numeral 7.1. “Recursos”.
- Conocen las competencias, perfiles, funciones y obligaciones de las personas que se encuentran prestando su servicio, así: 2 Profesionales Especializados 2028 – 21, 3 Profesionales Especializados 2028 – 19, 1 Profesional Especializado 2028 – 17, 1 Profesional Especializado 2028 – 15, 1 Profesional Universitario 2044 – 11, 1 Técnico Administrativo 3124 – 17, 27 contratistas (4 profesionales grado 1, 3 profesionales grado 3, 6 profesionales grado 4, 3 profesionales grado 5, 1 profesional grado 7, 5 profesionales grado 8, 1 profesional grado 9, 2 técnicos grado 1, 1 apoyo administrativo grado 1 y 1 apoyo administrativo grado 3) .Lo anterior, da cumplimiento a lo establecido en el Numeral 7.2. “Competencia”.
- Usan y aplican el Portal Electrónico de la Agencia, la Intranet Institucional, SIGOB, entre otros, con el fin de estar al día con la información que es comunicada entre el Nivel Central y los grupos territoriales, así mismo con los Boletines de la agencia se publica toda la información contractual (modalidad de contratación, hoja de control, Documentos para realizar la contratación, prestación de servicios, procesos de selección o de OPC) que deben conocer todos los funcionarios y contratistas para beneficio de la Entidad, como por ejemplo: La actualización de la Hoja de Vida y Declaración de Bienes y Rentas en el SIGEP, de esta manera se da cumplimiento al numeral 7.4. “Comunicaciones”.
- Asesorar en la planeación, diseño, formulación, ejecución y evaluación de los procedimientos relacionados con la adquisición de bienes y servicios de la Entidad, de conformidad con las políticas institucionales y normativa vigente. El compromiso está enfocado en la correcta construcción y seguimiento al Plan Anual de Adquisiciones (Gestión Contractual), para que las dependencias que requieren de la contratación logren cumplir sus objetivos y misionalidad, dando cumplimiento al Numeral 8.5. “Producción y Prestación del Servicio”.
- La labor de monitoreo a las PQRS-D se realiza de manera semanal, el Técnico Administrativo permite atender oportunamente las solicitudes que recibe el proceso, en este orden de ideas a la fecha no se ha presentado extemporaneidad; teniendo en cuenta lo anterior, se evidencia el cumplimiento al Numeral 8.7. “Control de las salidas no conformes”.
- Tienen conocimiento acerca de cómo se formula y ejecuta la planeación institucional; en el mismo orden de ideas, el Auditado señala que el Proceso a través del *Software* para la Administración de la Planeación y la Gestión en el cual se realiza el reporte y seguimiento de la Información periódicamente, así: 2 Riesgos de corrupción (Mensuales) y 1 Riesgo Institucional (Trimestral), 1 Indicador de gestión (Trimestral), 1 indicador de Proceso (Trimestral), riesgos transversales (Trimestrales), y la evidencia se deja consignada en las carpetas compartidas dispuestas por la

Oficina Asesora de Planeación, así: \\acr.int\SIGER2020\4-PROC\13\_BS. Con lo anterior, se da cumplimiento al Numeral 9.1. “Seguimiento, Medición, Análisis y Medición”; sin embargo, es importante fortalecer el análisis integral de los sistemas adoptados por la Entidad de manera integral y, en consecuencia, hacer este tipo de análisis se considera una oportunidad de mejora para dar cumplimiento al Numeral 9.1.1. “Generalidades”.

- Desde la óptica y alcance del proceso de AB y S, se determina que el PAA es el instrumento base con el cual se mide el servicio, pero no está registrado como Acuerdo de Nivel de Servicio – ANS, razón por la cual no se realiza de manera formal y parametrizada la evaluación del servicio. En lo referente al tema de la Satisfacción del Cliente, la Entidad tiene un Estudio de Percepción que se trabaja desde el Nivel Central. Teniendo en cuenta lo anterior se verifica el cumplimiento del Numeral 9.1.2. “Satisfacción del Cliente”.
- Internamente se cuenta con una matriz de seguimiento a los procesos contractuales reportados semanalmente a la Secretaría General y se lo envían al asesor del director para que estén informados de cada uno de los procesos contractuales. Así mismo, se verificó que el proceso efectúa reuniones trimestrales, con el fin de monitorear los resultados y gestiones realizadas, esta es una herramienta importante para la mejora continua. Con esta actividad se cumple con el Numeral 10.3. “Mejora Continua”.

De acuerdo con los resultados de la encuesta de percepción aplicada en esta Auditoria se obtuvieron los siguientes resultados:

- Solo el 38% del equipo perteneciente al Proceso, manifiesta haber participado en la identificación y gestión de los riesgos institucionales, por lo cual es importante su retroalimentación y apropiación.
- El 100% del equipo perteneciente al Proceso, tiene conocimiento sobre la documentación que aplica en sus actividades y lugar en que se encuentra publicada.
- Del total de encuestados, el 70% identificó la línea de defensa a la que hacen parte de acuerdo con el esquema establecido por la ARN, por lo cual es importante su retroalimentación y apropiación para aumentar su conocimiento.
- Se observó que el 84% de los encuestados realizó la capacitación impartida por el DAFP sobre el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- En relación con los conocimientos sobre el Sistema de Gestión de Calidad se observó que el 78% de los encuestados conocen su política; el 76% saben cómo están asignados los Roles y Responsabilidades; el 89% considera que se promueve la toma de conciencia; el 81% han recibido capacitaciones sobre este Sistema de Gestión; el 81% conoce que el proceso tiene definido un enlace (delegado) para la implementación de este Sistema de Gestión.
- Sobre la percepción del grado de conocimiento de cada encuestado frente al Sistema de Gestión de calidad – SGC, se observó que el 41% de los encuestados consideran que su grado de conocimiento esta entre 0 – 6, el 49% considera que su grado de conocimiento esta entre 7 – 8 y el 11% considera que su grado de conocimiento esta entre 9 – 10.

Por último, se observa que el valor ponderado del grado de conocimiento del SGC es de **6,6** sobre 10, conforme a las respuestas obtenidas en esta encuesta, lo que indica que debe obtener un mayor grado de conocimiento sobre el Sistema de Gestión de Calidad en la Entidad; por lo tanto, se requiere que se tomen acciones para mejorar y fortalecer el conocimiento del equipo de trabajo del proceso acerca de este tema. Lo anterior con miras a fortalecer este aspecto al momento del proceso de certificación de la norma NTC ISO 9001:2015.

### **Sistema de Gestión de Seguridad de la Información – SGSI (NTC ISO 27001:2013)**

- En la entrevista realizada al Líder del Proceso de AB y S, se evidenció el compromiso que tienen, referente al manejo seguro de la información y los protocolos de manejo de la misma. Defender, proteger, salvaguardar, gestionar la información y bases de datos del proceso, donde funcionarios y contratista manejan la información conforme a su nivel de responsabilidad y autorizaciones. También cuentan con Acuerdos de Confidencialidad de la Información, con cláusulas para los contratistas. Política de escritorio limpio, se usan las carpetas compartidas destinadas para salvaguardar la información. El líder otorga los permisos y accesos, de quienes deben manejar las carpetas y las bases de datos. Lo anterior cumple con lo establecido en el Numeral 5.1.1 “Liderazgo y compromiso” de la mencionada Norma.
- Frente al tema de los bloqueos o asignación de usuarios el líder del proceso, en compañía de su equipo de trabajo asociado a los temas de Tecnologías de la Información, indican que estos son solicitados, vía correo electrónico a Soporte de la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI). A la fecha de corte de la presente Auditoría, el Enlace indica que los usuarios de los funcionarios y contratistas retirados ya se encuentran debidamente bloqueados. Lo anterior, da cumplimiento a lo establecido en el Anexo A: Control A.9.2. de la mencionada Norma.
- El Líder del Proceso indica, además, que se tienen formatos para el protocolo del manejo de permisos de acceso a los sistemas, estos se diligencian al ingreso o salida de los empleados públicos o contratistas y se registran como un caso dirigido, vía correo electrónico, a Soporte de la OTI. Adicional a lo anterior, periódicamente, se hacen sensibilizaciones y recomendaciones con el fin de dar tratamiento a la confidencialidad de la información que maneja el proceso. Lo anterior da cumplimiento a lo establecido en el Anexo A: Control A.9.3.
- Respecto de los controles físicos que se aplican en la sede central, se cuenta con equipos de identificación biométrica que detallan el ingreso y salida del personal; adicionalmente, la empresa de vigilancia encargada de la seguridad, registra información en la minuta de quienes ingresan y salen de la misma. En el mismo, orden de ideas, y debido a la cuarentena decretada por el gobierno nacional para hacer frente a la Epidemia de COVID-19. Lo anterior, da cumplimiento a lo establecido en el Anexo A: Control A.11.1.2.
- El líder del proceso y su equipo de trabajo, indica que los activos más importantes para la gestión son el SIG, el SIRR y el Sistema de Información para la Gobernabilidad (SIGOB), los cuales son usados para su gestión y producción de información, así como las Carpetas Compartidas pues estas

contienen información para consulta y generación de reportes; además, cuentan con el archivo documental electrónico. Lo anterior da cumplimiento a lo establecido en el Anexo A: Control A.8.1.

En relación con los resultados obtenidos en la Encuesta de Precepción en los Sistemas de Gestión, se destacan los siguientes aspectos:

- En relación con los conocimientos sobre el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información se observó que del total de encuestados el 81% conoce su política, el 84% sabe cómo están asignados los Roles y Responsabilidades, el 95% consideran que se promueve la toma de conciencia, el 84% han recibido capacitaciones sobre este Sistema de Gestión, el 73% conoce que el Proceso de AB y S tiene definido un enlace (delegado) para la implementación de este Sistema de Gestión.
- Por otra parte, el 76% de los encuestados conoce que es un incidente y el 70% conoce que es un evento de seguridad; el 78% conoce como se reporta un incidente de seguridad y el 70% un evento de seguridad.
- El 62% de los encuestados informa que le han socializado la Declaración de Aplicabilidad del SGSI de la ARN.
- Por último, sobre la percepción del grado de conocimiento de cada encuestado frente al Sistema de Seguridad de la Información se observó que el 41% de los encuestados consideran que su grado de conocimiento esta entre 0 – 6, el 46% consideran que su grado de conocimiento esta entre 7 – 8 y el 14% consideran que su grado de conocimiento esta entre 9 – 10.

Por último, Se observa que el valor ponderado del grado de conocimiento del SGSI es de **6,7** sobre 10, conforme a las respuestas obtenidas en esta encuesta, lo que indica que se tiene conocimiento sobre el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información; sin embargo, es preciso elevar el porcentaje de participación de los empleados públicos y contratistas en las actividades del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información. Lo anterior con miras a fortalecer estos aspectos al momento de la certificación en la Norma NTC ISO 27001:2013.

### **Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo – SST (NTC ISO 45001:2018)**

En la entrevista realizada al Líder del Proceso de AB y S, se evidenció el compromiso que tienen, referente al manejo del SGSST. Al respecto, se obtuvieron los siguientes resultados:

- El líder y su equipo de trabajo identifico que, por parte de la ARL, se realizaron revisiones a los puestos de trabajo a través del mejoramiento de las condiciones físicas de los mismos, en este orden de ideas, se efectuó mejoramiento de las condiciones del trabajo en casa. Como medida preventiva y con el compromiso de autocuidado en la Entidad, por medio de los Boletines internos, se divulga la información para favorecer la prevención de los accidentes y enfermedades laborales, la promoción y mantenimiento de su salud. Evidencia SG-SST – Boletín Enlace ARN 443 Enviado el lunes, 20 de septiembre de 2021 11:21 a. m. Teniendo en cuenta lo anterior se verifica el cumplimiento del Numeral 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.



## INFORME DE AUDITORÍA PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS 2021 (AUD – 2127)

- El Líder y su equipo de trabajo conocen y aplican el Manual de Seguridad y Salud en el Trabajo identificado con el código TH-M-02 del 28 de abril de 2020. Así mismo, en el numeral 7.2 Investigación de Incidentes, Accidentes y Enfermedades relacionadas con el Trabajo, se encuentra lo relacionado con los incidentes. Así mismo, con esta identificación se da cumplimiento al conocimiento de la investigación de incidentes. Teniendo en cuenta lo anterior, se verifica el cumplimiento del Numeral 5.4 Consulta y Participación de los Trabajadores.
- El líder del proceso y su equipo de trabajo, establecen que existe, para beneficio de la Entidad y de los sistemas de gestión, una cláusula de CUMPLIMIENTO DE NORMATIVIDAD AMBIENTAL: EL CONTRATISTA se obliga a dar cumplimiento a toda aquella normatividad vigente relacionada con la protección del Medio Ambiente que le sea aplicable al objeto del presente contrato, y así mismo contrata específicamente la disposición final de los residuos peligrosos conforme a lo identificado en el manual TH-M-02. Esto evidencia la articulación que existe con el sistema de gestión ambiental, el cual permite proteger a las funcionarios, contratistas y parte interesadas en el cuidado y protección, al realizar compras y adquisiciones en el marco de las regulaciones que se tienen para el manejo de productos químicos, disposiciones de Tóner, de equipos de cómputos entre otros, que sean responsables con el medio ambiente y que garanticen su disposición final. Teniendo en cuenta lo anterior se verifica el cumplimiento del Numeral 8.1.4. “Compras”.
- El líder y su equipo de trabajo, establecen que existe un Brigadista que cada año realizan los simulacros para la prevención de emergencias, y así mismo los brigadistas recibieron capacitación la cual fue realizada el 27 de agosto de 2021. Es importante destacar que se realizaron capacitaciones en torno a la emergencia sanitaria, y la ARN contrato la adquisición de botiquines, los cuales se entregaron a cada funcionario con el fin de garantizar la atención en caso de una emergencia. Se menciona que antes de la emergencia sanitaria se realizaban 2 capacitaciones al mes, y por la emergencia sanitaria se han doblado esfuerzos en la realización de las pausas activas de manera virtual por medio del Plan de Bienestar Institucional con el ánimo de cuidar la salud física y mental teniendo espacios, que mantengan la conexión con el trabajo de prevención de riesgos de salud. Teniendo en cuenta lo anterior se verifica el cumplimiento del Numeral 8.2. “Preparación y Respuestas ante Emergencias”.

En relación con los resultados obtenidos en el formulario se destacan los siguientes aspectos:

- En relación con los conocimientos sobre el Sistema de Gestión de SST se observó que, del total de encuestados, el 84% conoce su política, el 84% sus roles y responsabilidades y el 84% han recibido capacitaciones sobre este Sistema de Gestión, el 95% considera que se promueve la toma de conciencia y el 81% conoce que el Proceso AB y S tiene definido un enlace (delegado) para la implementación de este Sistema de Gestión.
- Por otra parte, el 78% de los encuestados conocen que es un incidente de SST y un accidente de SST, conocen como se reporta un incidente de SST y un accidente SST; el 89% sabe cómo proceder en una situación de emergencia de SST; el 95% reporta que la ARN realizó una evaluación de su sitio de trabajo; y el 60%, reporta haber participado en ejercicios de simulacros de emergencias de SST en los últimos dos años.

- El 78% de los encuestados informa conocer que la Entidad ha establecido un proceso para la eliminación de peligros, sustitución a materiales ecológicos y/o procesos o equipos menos peligrosos.
- Sobre la percepción del grado de conocimiento de cada encuestado frente al Sistema de Gestión de SST se observó que el 35% de los encuestados consideran que su grado de conocimiento esta entre 0 – 6, el 46% considera que su grado de conocimiento esta entre 7 – 8 y el 19% considera que su grado de conocimiento esta entre 9 – 10.

Por último, se observa que el valor ponderado de grado de conocimiento del SGSST es de **6,8** sobre 10 conforme a las respuestas obtenidas en esta encuesta lo que indica que debe obtener un mayor grado de conocimiento sobre el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo; por lo tanto, se recomienda elevar el porcentaje de participación de los empleados públicos y contratistas del proceso en las actividades de Seguridad y Salud en el Trabajo. Lo anterior con miras a fortalecer este aspecto al momento de la certificación en la norma NTC ISO 45001:2018.

### **Sistema de Gestión Ambiental – SGA (NTC ISO 14001:2015)**

En el desarrollo de la Auditoría se verificó el cumplimiento de las disposiciones en materia ambiental proceso conforme lo establecido en el Manual de Gestión Ambiental con código GA-M-05, versión 1 del 25/09/20219; documentación asociada y requisitos de la norma ISO 14001, específicamente los numerales 5.1 Liderazgo y compromiso, 6.2.2 Planificación de acciones para lograr los objetivos ambientales, 8.1. Planificación y control operacional, observando lo siguiente:

- El Líder y el Guardian Ambiental, son roles dentro del SGA, demostraron conocimiento sobre las responsabilidades y compromisos frente al Sistema, establecidas en el numeral 6.5 Roles y responsabilidades del Manual de Gestión Ambiental.
- El líder del proceso y su equipo de trabajo conocen que la Agencia ha determinado acciones correctivas necesarias para un mejor desempeño en materia ambiental, y desde el proceso se tiene establecido y se tiene conocimiento del Manual Plan Institucional de Gestión Ambiental identificado con código GA-M-05 del 25 de septiembre de 2019, así mismo, conocen el Plan de Contingencias Ambientales identificado con el código GA-M-03 del 20 de septiembre de 2021; también se cuenta con la adquisición de puntos ecológicos de disposición final de los elementos con sus respectivos colores para la identificación de los residuos y su disposición. También una acción correctiva ha sido incluir en los anexos técnicos de condiciones contractuales la cláusula de Cumplimiento, así: Cumplimiento de Normatividad Ambiental: El Contratista se obliga a dar cumplimiento a toda aquella normatividad vigente relacionada con la protección del Medio Ambiente que le sea aplicable al objeto del presente contrato.
- El líder y su equipo de trabajo, establecen que cuenta con un guardan ambiental, él cual apoya las actividades al interior del proceso; y adicionalmente la Gestión Contractual, realiza el seguimiento a la política de Compras Verdes, incluyendo criterios ambientales para la adquisición de bienes o servicios en la gestión contractual para el cumplimiento de los lineamientos establecidos por las autoridades ambientales en lo relacionado al cumplimiento normativo e inclusión de compras públicas sostenibles. Para su implementación, la ARN incluyó en el Manual de Contratación y

Supervisión de la Entidad el capítulo de Compras Sostenibles, las directrices para incluir los criterios ambientales a los procesos contractuales que se consideran prioritarios por la significancia ambiental de su impacto, que se incluirán conforme los criterios establecidos en el Manual de Compras Sostenibles para Entidades Públicas y Privadas del Ministerio de Medio Ambiente para la implementación de la Política Nacional. Lo anterior cumple con lo establecido en el Numeral 5.1.1 “Liderazgo y compromiso” de la mencionada Norma.

De acuerdo con los resultados de la encuesta de percepción aplicada en esta Auditoria se obtuvieron los siguientes resultados:

- En relación con los conocimientos sobre el Sistema de Gestión Ambiental se observó que, del total de encuestados, el 76% conoce su política, el 73% sabe cómo están asignados los Roles y Responsabilidades, el 89% considera que se promueve la toma de conciencia, el 73% ha recibido capacitaciones sobre este Sistema de Gestión y el 76% conoce que el Proceso AB y S tiene definido un enlace (delegado) para la implementación de este Sistema de Gestión.
- Por otra parte, el 67% conoce que es una contingencia ambiental, el 70% conoce como se reporta una contingencia ambiental, el 65% sabe cómo proceder en una situación de emergencia Ambiental y el 43% ha participado en ejercicios de simulacros de emergencia Ambiental en los últimos dos años.
- Sobre la percepción del grado de conocimiento de cada encuestado frente al Sistema de Gestión Ambiental se observó que el 46% considera que su grado de conocimiento esta entre 0 – 6, el 43% considera que su grado de conocimiento esta entre 7 – 8 y el 11% considera que su grado de conocimiento esta entre 9 – 10.

Por último, Se observa que el valor ponderado de grado de conocimiento del SGA es de **6,2** sobre 10, conforme a las respuestas obtenidas en esta encuesta, lo que indica que se debe fortalecer el nivel de conocimiento sobre el Sistema de Gestión Ambiental; teniendo en cuenta lo anterior, es preciso elevar el porcentaje de participación de los empleados públicos y contratistas en las actividades de Gestión Ambiental. Lo anterior con miras a fortalecer estos aspectos al momento de la certificación en la Norma NTC ISO 14001:2015.

#### **Norma Técnica de la Calidad del Proceso Estadístico (NTC PE 1000:2017)**

- El líder y su equipo de trabajo, conoce acerca del programa de entrenamiento al personal involucrado en la Operación Estadística de la Agencia, el cual identificaron que se encuentra en el Manual de Seguimiento y Monitoreo a los procesos de Reincorporación y Reintegración identificado con el código SR-M-01 versión 6. (Monitoreo, Seguimiento y Evaluación). Así mismo, identificaron que está liderado por la subdirección de seguimiento. Los requisitos establecidos deben cumplir con las 5 fases del proceso estadístico, así: Detección y análisis de requerimientos, Diseños y pruebas, Ejecución, Análisis y Difusión. Lo anterior evidencia el cumplimiento de lo estipulado en el Numeral 7.1.1. “Entrenamiento” de la mencionada Norma.

- Después de consultar y verificar los resultados generales de la encuesta de percepción y de cara a la responsabilidad e importancia para el líder, se hace necesario, fortalecer las sensibilizaciones en esta materia y que en lo posible sean solicitadas por el líder del proceso. Por lo anterior, se recomienda solicitar capacitaciones del Proceso Estadístico para, así, aumentar el nivel de conocimiento al que hace referencia el Numeral 7.1.2. “Sensibilización”.

De acuerdo con los resultados de la encuesta de percepción aplicada en esta Auditoría se obtuvieron los siguientes resultados:

- En relación con los conocimientos sobre el Proceso Estadístico, se observó que el 65% de los encuestados tiene conocimiento que la ARN tiene dos (2) operaciones estadísticas certificadas; así mismo el 19% conoce su política, el 41% sabe cómo están asignados los Roles y Responsabilidades, el 38% considera que se promueve la toma de conciencia, el 30% ha recibido capacitaciones sobre este Sistema de Gestión, el 41% conoce que el Proceso AB y S tiene definido un enlace (delegado) para la implementación de este Sistema de Gestión y el 57% conoce en que consiste la Operación Estadística de la Entidad.
- Sobre la percepción del grado de conocimiento de cada encuestado frente al proceso estadístico de la ARN, el 81% considera que su grado de conocimiento está entre 0 – 6, el 14% considera que su grado de conocimiento está entre 7 – 8 y el 5% considera que su grado de conocimiento está entre 9 – 10.

Por último, se observa que el valor ponderado del grado de conocimiento del Proceso Estadístico en la ARN es de **4,3** sobre 10, de acuerdo a las respuestas obtenidas en esta encuesta, lo que indica que se debe fortalecer el grado de conocimiento sobre el Proceso Estadístico; teniendo en cuenta lo anterior, es preciso que se tomen acciones para mejorar este porcentaje y, que tanto los empleados públicos como los contratistas, cuenten con un mayor grado de conocimiento sobre la Norma. Lo anterior, con miras a fortalecer estos aspectos, al momento del proceso de certificación en la Norma NTC PE 1000:2017.

### **Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG**

Como resultado de la Encuesta de Percepción, al proceso de AB y S, referente al conocimiento de los empleados públicos y los contratistas, que tienen respecto al MIPG se obtuvo el siguiente resultado:

12. Como empleado público y/o contratista cuál o cuáles líneas de defensa aplica en el desarrollo de sus actividades?

[Más detalles](#)

<span style="color: blue;">●</span> La primera línea de defensa	26
<span style="color: orange;">●</span> La segunda línea de defensa	6
<span style="color: green;">●</span> La tercera línea de defensa	4
<span style="color: red;">●</span> La línea de defensa estratégica	4



Fuente: Encuesta de Percepción.

El anterior resultado permite observar que el 86% de los empleados públicos y contratistas del proceso de AB y S, ha identificado la línea de defensa en la cual efectúa sus actividades de control.

13. ¿Ha efectuado la capacitación impartida por el DAFP sobre MIPG?

[Más detalles](#)

 Insights

<span style="color: blue;">●</span> SI	31
<span style="color: orange;">●</span> NO	6



Fuente: Resultados Encuesta de percepción aplicada en la Auditoría.

Por otra parte, se puede observar que el 86% de los empleados públicos y contratistas del proceso de AB y S, ha efectuado la capacitación sobre el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, por lo tanto, es importante mantener el fortalecimiento de la nueva política del Modelo referente a la Política No. 19: “Gestión Contractual”, toda vez que es una actividad directamente relacionada con el Proceso de AB y S; así mismo, es importante que el equipo en su totalidad realice el curso del MIPG impartido por el DAFP.

## 5. CONCLUSIÓN GENERAL

La Auditoría al Proceso de Adquisición de Bienes y Servicios, se ejecutó conforme a lo previsto en el Plan de Auditoría, el cual cumplió con el objetivo y alcance programado, gracias a la amabilidad y disposición de los Servidores Públicos que conforman el Proceso. Es importante registrar, que el presente ejercicio de auditoría se realizó bajo un enfoque basado en riesgos y oportunidades.

En conclusión y como resultado de la auditoría realizada, se observó que la gestión desarrollada por el proceso de Adquisición de Bienes y Servicios, se realiza conforme al marco normativo regulatorio aplicable y vigente en la Entidad, así mismo, aplica los manuales, procedimientos y demás documentos aplicables en la Entidad, que han establecido en lo referente a sus políticas de operación y; también aplica controles y seguimiento a las actividades que se desarrollan para dar cumplimiento al objetivo misional de la Agencia para la Reincorporación y Normalización – ARN.

### **5.1 Conformidades.**

- El conocimiento y empoderamiento del Líder y de su equipo de trabajo, lo que permitió, el correcto desarrollo y gestión de la auditoría con respecto a los temas de competencia del Proceso.
- La organización documental y administración del archivo físico y digital, conforme a los lineamientos de la Entidad.
- La disposición en la atención de los requerimientos en el ejercicio auditor por parte del líder del proceso y se su equipo de trabajo.
- El registro oportuno y con calidad de las actividades asociadas al Plan de Acción Institucional, Indicadores, Mapa de Riegos, y demás responsabilidades en los distintos aplicativos con los que cuenta la entidad.
- El diligenciamiento de la Encuesta de Percepción sobre los Sistemas de Gestión, por parte de las 37 personas que componen el proceso, entre funcionarios contratistas, el cual permite tener datos más exactos sobre su grado de conocimiento.
- El seguimiento y actualizaciones del Plan Anual de Adquisiciones, el cual ha permitido realizar las contrataciones para el logro de los objetivos institucionales de la ARN.

### **5.2 No Conformidades**

En el ejercicio auditor, el Proceso de Adquisición de Bienes y Servicios no presenta “No Conformidades”.

### **5.3 Aspectos por Fortalecer**

#### **Proceso de Adquisición de Bienes y Servicios**

- Aunque se generan acciones de mejora frente al proceso de Adquisición de Bienes y Servicios, estas no son registradas en el software para la administración de la planeación y la gestión lo que, en consecuencia, no permite evidenciar y visualizar la mejora continua formulada; teniendo en cuenta lo anterior, es importante registrar las oportunidades de mejora que realiza el Proceso de Adquisición de Bienes y Servicios en el Módulo de Mejora del mencionado aplicativo. De esta manera se dará cumplimiento al numeral 10.3. “Mejora Continua” de la Norma ISO 9001:2015.

- El proceso de Adquisición de Bienes y Servicios debe solicitar mayor acompañamiento por parte de los líderes temáticos en los cinco (5) Sistemas de Gestión que se llevarán a cabo en la vigencia 2022, en especial con el Proceso Estadístico NTC PE:1000 y el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información ISO 27001:2013. Conforme, lo anterior es importante realizar sensibilizaciones y capacitaciones.

#### **5.4 Recomendaciones**

- Se recomienda continuar con las acciones tendientes ante el proceso de Talento Humano a 3 funcionarios dentro del proceso, los cuales sus cargos se encuentran vacantes, lo que permitirá fortalecer al equipo del proceso y a mejorar el logro de sus objetivos.
- Se encuentra pendiente la programación por parte del Proceso de Adquisición de Bienes y Servicios y el Grupo de Gestión Documental, para realizar la verificación y seguimiento a los Archivos de Gestión e Implementación de la T.R.D. antes que finalice la Vigencia 2021.
- El Proceso de Adquisición de Bienes y Servicios, ha identificado documentos para eliminación conforme lo identificado en la revisión de Gestión documental, por lo cual se recomienda aplicar el “Procedimiento Para Eliminación Documental En Archivo Central” código: GD-P-02 en lo concerniente a la actividad 3 con el fin de depurar los archivos de gestión.

Elaborado por: José Alexander Hernández Camero – Auditor Líder  
Silvana Lorena Chaves Patiño – Equipo Auditor

Revisado y Aprobado: Dra. Celmira Frasser Acevedo – Encargado de las funciones del Grupo de Control Interno de Gestión  
Fecha de elaboración: diciembre 21 de 2021