



MEMORANDO

PARA: Tatyana María Orozco de la Cruz, Directora General
Mariana Escobar Arango, Subdirectora General
Carine Pening Gaviria, Secretaria General
Lucy Edrey Acevedo Meneses, Jefe de Oficina Asesora Jurídica
Beatriz Eugenia Afanador Cubillos, Jefe de Oficina de Comunicaciones
Juan Carlos Gualdron Alba, Jefe de Oficina Gestión Regional
Juan Pablo Ceballos Ospina, Jefe de Oficina de Tecnologías de la Información
David Santamaria Tobar, Jefe de Oficina de Planeación, Monitoreo y Evaluación
Directores Técnicos
Subdirectores
Directores Regionales

DE: Jefe Oficina de Control Interno.

ASUNTO: Perfil Sistema de Gestión Integral - Corte Octubre 2014

Con el propósito de contribuir de manera permanente al mejoramiento continuo del Sistema de Gestión Integral y de la entidad en general, la Oficina de Control Interno efectúa trimestralmente evaluación y seguimiento a la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión Integral del DPS, el cual permite establecer el perfil del Sistema de Gestión Integral, resultado del análisis de las No Conformidades que se encuentran registradas en el aplicativo ISOLUCION, producto de las auditorías de gestión realizadas por la Oficina de Control Interno y de las auditorías Internas y Externas a los ejes que componen el Sistema de Gestión Integral.

1. Estado No Conformidades Abiertas. En el aplicativo ISOLUCION actualmente existen setenta y un (71) No Conformidades generadas por los procesos de auditoría interna practicados por la Oficina de Control Interno y por los de Auditoría Externa que han adelantado los entes certificadores; adicionalmente, existen cuatro (04) generadas por la interacción entre los procesos del Sistema de Gestión Integral.

Las No Conformidades generadas en las diferentes auditorías realizadas en la Entidad, se encuentran registradas en el aplicativo ISOLUCION, las cuales están distribuidas de la siguiente manera:

| Fuente | Contestada | Sin Contestar | Total Abiertas | % |
|----------------------------|------------|---------------|----------------|-------------|
| Auditorías de Gestión 2013 | 27 | 10 | 37 | 49,33% |
| Auditoría Interna 2013 | 23 | 7 | 30 | 40,00% |
| Interacción entre Procesos | 0 | 4 | 4 | 5,33% |
| Auditorías de Gestión 2012 | 3 | 0 | 3 | 4,00% |
| Auditoría Externa 2011 | 1 | 0 | 1 | 1,33% |
| Total general | 54 | 21 | 75 | 100% |

Tabla No. 1: Estado No Conformidades Abiertas



De acuerdo con lo observado en la tabla anterior, se evidencia que persiste el incumplimiento de diferentes procesos para responder oportuna y adecuadamente las No Conformidades generadas. La Oficina de Control Interno en diversas oportunidades ha llamado la atención sobre esta situación, a la que se suman las debilidades que se evidencian en materia de administración y gestión por proceso, de identificación de causas que generan las situaciones no conformes, de formulación de correcciones y acciones correctivas efectivas y eficaces para dar solución definitiva y prevenir que nuevamente se generen dichas situaciones no conformes; otra debilidad en se observa en la debida utilización de la herramienta destinada para la administración de las No Conformidades.

Teniendo en cuenta la problemática mencionada anteriormente, y una vez realizado un análisis de las No Conformidades existentes en los Planes de Mejoramiento por procesos y el Sistema de Información utilizado para la administración de las No Conformidades - ISOLUCION, la Oficina de Control Interno realizó depuración de todas las No Conformidades existentes, unificando No Conformidades relacionadas con el mismo objeto y problema, con el fin de iniciar nuevamente con su adecuado tratamiento de acuerdo con el procedimiento de Acciones Correctivas publicado en la Intranet.

Finalizado este proceso de depuración de las 70 No Conformidades abiertas por proceso de auditoría de la OCI, se han establecido veintisiete (27) No Conformidades, las cuales deben ser contestadas en el aplicativo ISOLUCION y en el Formato de Plan de Mejoramiento por Procesos (Formato Intranet F-CIG-PMP-001) un término de diez (10) días hábiles a partir de la generación de las mismas.

2. Distribución Nuevas No Conformidades por Proceso. A continuación se relacionan los procesos que quedan a cargo de las Nuevas No Conformidades generadas producto de la Unificación realizada entre la Oficina de Control Interno y el Grupo de Gestión Integral, Sostenibilidad Ambiental e Innovación, las cuales se describen detalladamente en el documento anexo.

| DEPARTAMENTO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL - DPS - | | |
|---|-----------|-------------|
| Proceso | Total | % |
| Gestión Logística, Mantenimiento y Servicios | 9 | 33,33% |
| Gestión de la Operación Tecnológica | 8 | 29,63% |
| Gestión del Talento Humano | 3 | 11,11% |
| Direccionamiento Estratégico | 2 | 7,41% |
| Gestión de Atención al Ciudadano | 2 | 7,41% |
| Gestión de Adquisición de Bienes y Servicios | 1 | 3,70% |
| Gestión Documental | 1 | 3,70% |
| Gestión Financiera | 1 | 3,70% |
| TOTAL GENERAL | 27 | 100% |

Tabla No. 2: Procesos Responsables Nuevas No Conformidades

En la Tabla No. 2 se puede evidenciar que el 74,07% de las No Conformidades unificadas corresponden a tres (03) procesos de la Entidad, Gestión Logística, Mantenimiento y Servicios con nueve (09) NC, Gestión de la Operación Tecnológica con Ocho (08) NC, y Gestión del Talento Humano con tres (03) NC; el 25,93% restante está distribuido entre cinco (05) procesos, con un total de siete (07) NC.



3. Distribución No Conformidades por Eje y Capítulo. El siguiente cuadro permite ver el consolidado de los ejes afectados, teniendo en cuenta los capítulos de las diferentes normas, donde se evidencia que el Sistema de Gestión de Integral, eje Calidad, implementado bajo las normas NTCGP 1000:2009 y NTC ISO 9001:2008 tiene una afectación del 77,78%, producto de veintiún (21) NC, el eje de Seguridad y Salud en el Trabajo, implementado bajo la norma NTC OHSAS 18001:2007, presenta afectación del 18,52%, consecuencia de cinco (05) NC, y el eje de Gestión Ambiental, implementado bajo la norma NTC ISO 14001:2004 presenta afectación del 3,70%, producto de una (01) NC.

| NTCGP 1000:2009 y NTC ISO 9001:2008 | 21 | 77,78% |
|---|-----------|----------------|
| 6.3. Infraestructura. | 6 | 22,22% |
| 7.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio. | 4 | 14,81% |
| 7.4.3. Verificación de los productos y/o servicios adquiridos. | 4 | 14,81% |
| 4.2.3. Control de Documentos. | 2 | 7,41% |
| 6.2.1. Generalidades - Talento Humano. | 2 | 7,41% |
| 8.3. Control del producto y/o servicio no conforme. | 1 | 3,70% |
| 4.2.4. Control de Registros. | 1 | 3,70% |
| 6.1. Provisión de Recursos. | 1 | 3,70% |
| NTC OHSAS 18001:2007 | 5 | 18,52% |
| 4.4.6. Control Operacional. | 2 | 7,41% |
| 4.4.7. Preparación y respuesta ante emergencias. | 2 | 7,41% |
| 4.4.1 Recursos, funciones, responsabilidad, rendición de cuentas y autoridad. | 1 | 3,70% |
| NTC ISO 14001:2004 | 1 | 3,70% |
| 4.4.6. Control Operacional. | 1 | 3,70% |
| Total general | 27 | 100,00% |

Tabla No. 3: Nuevas No Conformidades – Por Eje y Capítulo Afectado

El análisis anterior, permite establecer que el Sistema de Gestión Integral de la Entidad se encuentra afectado por los siguientes aspectos:

- Debilidades de infraestructura relacionadas con las instalaciones físicas y espacios de trabajo, así como herramientas, equipos y sistemas de información (Software y Hardware), con un total de siete (07) NC, correspondiente al 25,93% de las NC vigentes. De lo anterior, por infraestructura física debido a la dispersión del Nivel Nacional de la Entidad en cuatro (04) sedes, algunas no aptas para población en condición de discapacidad, exceso de calor en ambientes de trabajo, entre otras. Respecto al software y hardware, la Entidad cuenta con más de 25 aplicaciones, algunas de las cuáles no cumplen con las necesidades específicas de las diferentes dependencias de la Entidad, no están desarrolladas en su totalidad, se encuentran en producción o no han sido puestas en producción.
- Debilidades en el ejercicio de la supervisión y seguimiento de contratos, con un total de cuatro (04) NC, correspondiente al 14,81% de las NC vigentes, lo cual se evidencia en los 141 vencidos que no han recibido solicitud de liquidación, 159 contratos vencidos con pérdida de competencia para liquidar, etc.



DPS Departamento
para la Prosperidad
Social



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN



Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No.: 20141500178693
Fecha: 10/30/2014 8:02:36 AM

- Persiste el incumplimiento de los requisitos legales y de la organización para el trámite y respuesta oportuna de las peticiones interpuestas por los ciudadanos socios o Entidades del orden Nacional o Territorial, responsabilidades en materia de seguridad de la información y funciones propias de desarrollo y soporte de software en la Entidad, con un total de cuatro (04) NC, correspondiente al 14,81% de las NC vigentes.

Ahora bien, teniendo en cuenta que el Sistema de Gestión Integral del DPS está compuesto por veinticuatro (24) procesos, las Direcciones Regionales no deben generar planes de mejoramiento, sin embargo, deben interactuar activamente con cada uno de los responsables de los procesos con el fin de apoyar las actividades requeridas para dar solución a las situaciones no conformes identificadas en las DR.

Finalmente, en cuanto el reporte trimestral del Plan de Mejoramiento por Procesos, el cual debe realizarse entre los primeros cinco (05) días hábiles siguientes a la finalización del trimestre (Trimestre Enero - Marzo, debe ser enviado los 5 primeros días hábiles del mes de Abril; Trimestre Abril - Junio, los 5 primeros días hábiles del mes de Julio, etc.), la Oficina de Control Interno debe recibir veinticuatro (24) Planes de Mejoramiento, uno por cada proceso, con las evidencias del cumplimiento de las correcciones y acciones correctivas planteadas, debiendo ser cargadas en el aplicativo ISOLUCION para su respectiva consulta, por lo tanto la información del plan de Mejoramiento por Procesos deberá estar acorde con la información reportada en ISOLUCION, junto con las evidencias de cumplimiento.

Así las cosas, se solicita a los responsables de los procesos de la entidad efectuar un mayor seguimiento a las No Conformidades que se han generado producto de la unificación de las diferentes evaluaciones internas, con el fin de contestar oportunamente las NC, proponiendo las acciones correctivas y correcciones para su solución. Se recomienda al Grupo de Gestión Integral, Sostenibilidad Ambiental e Innovación, adscrito a la Oficina Asesora de Planeación, Monitoreo y Evaluación, continuar con su acostumbrado apoyo para el fortalecimiento de los procesos y el mantenimiento y sostenimiento del Sistema de Gestión Integral de la entidad, facilitando la capacitación requerida, para superar las debilidades planteadas en el presente informe.

Afectamente,

Alonso Zuluaga Zuluaga

Copia: Deyanira Perdomo Cuéllar, Coordinadora GT Gestión Integral, Sostenibilidad Ambiental e Innovación

Alexander B.

Oficina de Control Interno

Conmutador (57 1) 5960800 Ext. 8903 - Fax Ext. 7102 * Carrera 8 No. 12 - 08* Código Postal 111711 * Bogotá D.C. - Colombia
www.dps.gov.co



1. ANEXO No. 1 - Observaciones

Tomando como base la Auditoría al Sistema de Gestión Integral, cuyo avance se presentó por medio del memorando 20141500118563, suscrito por esta Oficina, en conjunto con el Grupo de Trabajo de Gestión Integral, Sostenibilidad Ambiental e Innovación, se estudiaron cada una de las No Conformidades generadas en el aplicativo ISOLUCION, unificando las mismas de acuerdo a las generadas en el informe mencionado, y contra las generadas en procesos auditores realizados por la Oficina de Control Interno a las diferentes Direcciones Regionales y procesos de la Entidad, encontradas en los reportes trimestrales del plan de mejoramiento por procesos; ejercicio que fue presentado ante el Ente Certificador COTECNA como una oportunidad de mejora del Sistema de Gestión Integral

De esta manera, a continuación se presentan las No Conformidades finales, las cuales deberán ser contestadas en un término no mayor a diez (10) días hábiles en ISOLUCION a partir de la generación en el aplicativo.

1.1. Eje Calidad – Normas NTCGP 1000:2009 y NTC ISO 9001:2008

No Conformidad 1. Se evidenció inoportunidad en la respuesta a las peticiones, quejas y reclamos realizadas por el ciudadano socio, tal como se encontró en DR Guaviare, DR Putumayo, DR Caquetá, DR Atlántico, DR Tolima, DR Magdalena Medio, DR Huila, DR Urabá Darién, Dirección de Ingreso Social, Dirección de Inclusión Productiva y Sostenibilidad, entre otras, donde se exceden los 15 días hábiles para la respuesta o no se da respuesta a la solicitud, incumpliendo lo establecido en el Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 - Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo". Norma NTCGP 1000:2009 Literales c) y d) Capítulo 7.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio. **(Gestión de Atención al Ciudadano)**

No Conformidad 2. Se observó que no se cumple el Reglamento Interno para el trámite de peticiones, quejas y reclamos del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social y sus Fondos Adscritos, tal como observó en las doscientas dieciséis (216) comunicaciones de entrada que no fueron asignadas al usuario Gestión de Peticiones, y las diecisiete (17) comunicaciones de Salida firmadas por funcionario no autorizado, incumpliendo lo establecido en el Parágrafo del Artículo 12 de la Resolución 00983 de 2013, así como el Artículo 40 de la misma. (DR Magdalena Medio, DR Urabá Darién)". Norma NTCGP 1000:2009 Literales c) y d) Capítulo 7.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio. **(Gestión de Atención al Ciudadano)**

No Conformidad 3. Se evidencian carencias en el servicio de la vigilancia monitoreada contratada para las Direcciones Regionales, de una parte porque el operador tiene su domicilio en la ciudad de Bogotá y no posee sucursales en las regiones que presten el servicio de forma oportuna, lo cual pone en riesgo la seguridad de los bienes de la Entidad, por un lado no hay reacción inmediata frente a un evento de seguridad, ni se da aviso a la policía cuando la alarma genera una alerta, de otra parte no se evidencia el mantenimiento preventivo mensual, ni se realiza la confirmación telefónica acerca de los cierres y aperturas de las sedes, incumpliendo las obligaciones del contratistas. Norma NTCGP 1000:2009 Capítulo 6.1. Provisión de Recursos. **(Gestión Logística, Mantenimiento y Servicios)**



No Conformidad 4. Se encontraron en el Almacén elementos en mal estado, obsoletos, inútiles, inservibles o inutilizados, que fueron adquiridos o recibidos en donación de los programas de ACCIÓN SOCIAL (JUNTOS, Víctimas, otros), hoy DPS, los cuales actualmente no cumplen con las características necesarias para suplir las necesidades de la gestión de la entidad, estos bienes en desuso además de ocupar espacio en la bodega, incrementan el valor de los inventarios del DPS. Norma NTCGP 1000:2009 Numeral 7.4.3. Verificación de los productos y/o servicios adquiridos. **(Gestión Logística, Mantenimiento y Servicios)**

No Conformidad 5. Se encontraron vehículos que están inactivos desde hace varios años en el parqueadero de la sede del Nivel Nacional del DPS, lo que ocasiona que la entidad incurra en gastos de impuestos, así como en arrendamiento de la zona de parqueo donde se encuentran ubicados. Artículo 6, numerales 4 y 14 de la Resolución 968 del 15 de octubre de 2013 del DPS. Norma NTCGP 1000:2009 Numeral 7.4.3. Verificación de los productos y/o servicios adquiridos. **(Gestión Logística, Mantenimiento y Servicios)**

No Conformidad 6 Verificados aleatoriamente los inventarios de elementos devolutivos, se evidencian inconsistencias en los registros de los inventarios, al encontrarse elementos sin placas de identificación, elementos sin registrarse en el inventario, personas que ya no laboran en la entidad con elementos a cargo, lo que puede ocasionar pérdidas de bienes, igualmente se evidencian demoras en la atención para dar de baja elementos registrados en los inventarios. Procedimiento inclusión bienes devolutivos. (DR Guaviare, DR Caldas, DR Sucre, DR Urabá Darién, Subdirección de Talento Humano, Dirección de Inclusión Productiva y Sostenibilidad, Oficina Asesora Jurídica, Área de Gestión de Alianzas Público Privadas, GIT de Control Interno Disciplinario). Norma NTCGP 1000:2009 Capítulo 4.2.4. Control de Registros. **(Gestión Logística, Mantenimiento y Servicios)**

No Conformidad 7. Se evidencian debilidades en el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de oficina de las Direcciones Regionales, al encontrarse equipos de cómputo, impresora, escáner, equipos de videoconferencia, dañados, tal como se observó en las DR Boyacá, DR Arauca, DR Sucre, DR Magdalena, DR Casanare, DR Antioquia, DR Risaralda, DR Urabá Darién y DR Guaviare NTCGP 1000:2009 Literal b) Capítulo 6.3. Infraestructura. **(Gestión de la Operación Tecnológica)**

No Conformidad 8. Se evidenció que algunos procedimientos y manuales operativos de procesos de la entidad se encuentran desactualizados, otros no se encuentran disponibles en los puntos de uso (Intranet), incluso algunos aún no han sido actualizados a la operatividad del DPS y aún cuenta con logo de Acción Social, tal como se evidenció en la Subdirección Financiera, Dirección de Programas Especiales, Subdirección de Operaciones, Subdirección de Talento Humano, Dirección de Ingreso Social. NTCGP 1000:2009 Capítulo 4.2.3. Control de Documentos. **(Direccionamiento Estratégico)**

No Conformidad 9. Se evidenció debilidad en la gestión y liquidación de novedades de nómina, demostrado a través de las diferencias encontradas en los reportes de Fondos de Pensiones, Cesantías, Entidades Promotoras de Salud y dobles descuentos por libranza a algunos funcionarios. NTCGP 1000:2009 Capítulo 6.2.1. Generalidades - Talento Humano. **(Gestión del Talento Humano)**

No Conformidad 10. Se evidenció que se realizaron nombramientos en la planta de personal sin que el colaborador cumplan con el requisito que demuestre la matrícula, inscripción o



registro profesional para poder ejercer legalmente profesiones como Ingeniería, Administración de Empresas, Trabajo Social, entre otras, de acuerdo a lo establecido por los diferentes consejos profesionales, así como las leyes y decretos que los rigen. NTCGP 1000:2009 Capítulo 6.2.1. Generalidades - Talento Humano. **(Gestión del Talento Humano)**

No Conformidad 11. Se evidencian debilidades en la gestión de archivo de la Entidad, ya que se observa inadecuada disposición de la documentación, al encontrarse carpetas con información de años anteriores (1992 a la fecha), entre ellas 2920 Acciones de Tutela sin la debida transferencia al archivo central, o en su defecto el descarte o destrucción de documentación de gestión, carpetas sin las debidas medidas de identificación, almacenamiento y protección, incumpliendo Ley 594 de 2000 - Ley General de archivos, (DR Amazonas, DR Casanare, DR Urabá Darién, DR Risaralda, DR Tolima, Dirección de Programas Especiales). NTCGP 1000:2009 Literales (e) y (g) Capítulo 4.2.3. Control de Documentos. **(Gestión Documental)**

No Conformidad 12. Se evidencia la existencia de más de 25 aplicaciones, algunas de las cuáles no cumplen con las necesidades específicas de las diferentes dependencias de la Entidad, no están desarrolladas en su totalidad, se encuentran en producción sin soporte alguno o no han sido puesta en producción, no se adaptan a la plataforma tecnológica de la entidad, no permiten la aplicación de políticas de seguridad, entre otras, razón por la cual se ha hecho necesaria la implementación de archivos Excel, como soporte para la administración de la información de las diferentes dependencias, sin contar control de acceso, seguridad, encriptación y trazabilidad, esto sumado a la susceptibilidad de presentar errores de información por su fácil manipulación, Página WEB e Intranet desactualizada, que no cumplen con Normas como La Ley 1712 de 2014, Manual de Gobierno en Línea 3.1, entre otros. NTCGP 1000:2009 Capítulo 6.3. Infraestructura. **(Gestión de la Operación Tecnológica)**

No Conformidad 13. Se evidencia que el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social, aún no ha implementado un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI), de acuerdo a lo establecido en el Manual para la implementación de la estrategia del Gobierno en Línea Versión 3.1 NTCGP 1000:2009 y NTC ISO 9001:2008 Capítulo 7.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el Producto y/o Servicio. **(Gestión de la Operación Tecnológica)**

No Conformidad 14. Se evidencia que los colaboradores de las sedes Torre Colpatria y Edificio Avianca no cuentan con acceso al Servidor Calipso, el cual es destinado para el almacenamiento de información de las diferentes dependencias de la Entidad, razón por la cual almacenan la información en los servidores controladores de dominio (Autenticación y Control de Red) de estas sedes, lo cual puede generar pérdida de información vital para la Entidad, debido a que a estos servidores no se les realiza backup, de acuerdo a los procedimientos establecidos para dicho fin. NTCGP 1000:2009 y NTC ISO 9001:2008 Capítulo 6.3 Infraestructura. **(Gestión de la Operación Tecnológica)**

No Conformidad 15. Se evidencia que la función de "Desarrollar y/o soportar software aplicativo", viene siendo ejecutada por dependencias diferentes a la Subdirección de Operaciones, tal como se evidenció en la Dirección de Ingreso Social y la Dirección de Inclusión Productiva, incumpliendo lo establecido en el artículo 24, numeral 25 del decreto 4155 de 2011 y Ley 734 de 2002. NTCGP 1000:2009 y NTC ISO 9001:2008 Capítulo 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el Producto y/o Servicio. **(Gestión de la Operación Tecnológica)**



No Conformidad 16. No existe mecanismo de prevención en caso de fallas en el fluido eléctrico, generando los mayores inconvenientes en el centro de cómputo, lo cual se evidenció cuando por falla eléctrica del sector, la Entidad permaneció durante 3 horas y media sin fluido eléctrico, afectando los servicios internos prestados. Entre las consecuencias que se pueden generar, tenemos el daño de discos duros de los servidores, este daño puede generar pérdida de información vital de la Entidad. Otra consecuencia corresponde a los daños en las fuentes de poder de los PC's y los daños colaterales por la falta de oportunidad en la información. NTCGP 1000:2009 y NTC ISO 9001:2008 Capítulo 6.3. Infraestructura. **(Gestión de la Operación Tecnológica)**

No Conformidad 17. Se evidencia debilidades en la Supervisión de los Contratos y Convenios suscritos por el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social, tal como se observó en el contrato 151 de 2012, suscrito entre el DPS e ISOLUCIÓN Sistemas Integrados de Gestión S.A. debido a que no se encontraron los informes bimestrales de supervisión, no se realizaron las modificaciones contractuales necesarias para que la duración del contrato se enmarcará teniendo en cuenta la cláusula sexta del contrato mencionado, generando a su vez que la póliza de cumplimiento del contrato pierda vigencia sin haber finalizado el contrato; registros del cumplimiento de las cláusulas que obligan al contratista informar a la aseguradora la suscripción de los diferentes Otrosí una vez se realizaron modificaciones de los contratos 287/11, 288/11, 289/11 y 306/11, donde no se encontraron las pólizas con las respectivas modificaciones; ausencia de informes de supervisión del contrato No. 218 de 2012, el convenio interadministrativo de participación y cooperación No. 473 de 2012 celebrado entre el DPS, el Fondo de Inversión Para la Paz y el Municipio de Barranquilla, entre otros situación que dificulta identificar el cumplimiento de las obligaciones contractuales; contratos vencidos sin liquidar y vencidos con pérdida de competencia para liquidación mencionados en comunicación 20141500126753, incumpliendo obligaciones de los supervisores de acuerdo a lo estipulado en los diferentes Manuales de Supervisión del DPS (Según Vigencia)". (Subdirección General, Secretaría General, Subdirección de Talento Humano, Dirección de Programas Especiales, Dirección de Inclusión Productiva y Sostenibilidad, Dirección de Ingreso Social, Oficina de Comunicaciones, Subdirección de Operaciones, Oficina Asesora de Planeación, Monitoreo y Evaluación). Norma NTCGP 1000:2009 Capítulo 7.4.3. Verificación de los productos y/o servicios adquiridos. **(Gestión de Adquisición de Bienes y Servicios)**

No Conformidad 18. Se observó que fue cancelada la totalidad del pago del contrato 151 de 2012, descrita en la CLÁUSULA TERCERA: VALOR Y FORMA DE PAGO, sin que se cumplieran los requisitos descritos en la mencionada cláusula, toda vez que no se puede dar por recibido a satisfacción y cumplido el objeto del contrato, ya que aún existe obligación por parte del contratista, de acuerdo con la CLÁUSULA SEXTA. OBLIGACIONES ESPECIFICAS DEL CONTRATISTA, en la cual establece que el soporte y mantenimiento Gold se realizará en un plazo de doce (12) meses, actividad que no corresponde al plazo establecido en la cláusula segunda del mismo contrato", incumpliendo el literal t. del capítulo 6.1 Aspectos Técnicos y Administrativos de Manual de Supervisión V3 del DPS". Norma NTCGP 1000:2009 Capítulo 7.4.3. Verificación de los productos y/o servicios adquiridos. **(Gestión Financiera)**

No Conformidad 19. No se tienen establecidos procedimientos y controles para mantener el directorio activo debidamente actualizado, y así evitar que ex-colaboradores de la Entidad tengan acceso a servicios por medio de la cuenta de correo electrónico institucional, tal como se observó en el cruce realizado entre los usuarios del directorio activo y la información de los colaboradores de la Entidad (Funcionarios de planta y contratistas), donde se pudo evidenciar



ciento cincuenta y cinco (155) usuarios no vinculados a la entidad incluso desde el año 2008, además de las cuentas que corresponde a programas que ya no se ejecutan en la Entidad y que tampoco se acomodan a la estructura actual del DPS". Norma NTCGP 1000:2009 Capítulo 6.3. Infraestructura. **(Gestión de la Operación Tecnológica)**

No Conformidad 20. No se evidenciaron pruebas de restauración de la información de las copias de seguridad que se tienen almacenadas en cinta, por tanto no se puede establecer si la Entidad es capaz de recuperar la información adecuadamente en caso de requerirse, tal como pudo observarse en las carpetas de registros de las copias de seguridad, donde no se encontraron registros de dichas pruebas". Norma NTCGP 1000:2009 Capítulo 6.3. Infraestructura. **(Gestión de la Operación Tecnológica)**

No Conformidad 21. No se ha identificado el servicio o servicio que no sea conforme con los requisitos de cada uno de los programas del DPS, y los funcionarios desconocen el procedimiento para su tratamiento. NTCGP-1000:2009 Capítulo 8.3. Control del producto y/o servicio no conforme. **(Direccionamiento Estratégico)**

1.2. Eje de Seguridad y Salud en el Trabajo – Norma NTC OHSAS 18001:2007

No Conformidad 22. No se tiene un adecuado plan de mantenimiento preventivo y correctivo de los aires acondicionados, encontrándose dañados, o las condensadoras y ductos de escape instalados deficientemente, ni cuentan con sistemas de ventilación natural, afectando el confort, bienestar y salud de los servidores por las altas temperaturas que se registran, lo cual puede impactar la realización de la prestación del servicio, tal como se observó en la DR Caquetá, DR Sucre, DR Arauca, DR Guaviare y DR Amazonas, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 63 de la Resolución 2400 de 1979. NTC OHSAS 18001:2007 Capítulo 4.4.6. Control Operacional. **(Gestión Logística, Mantenimiento y Servicios)**

No Conformidad 23. Se evidencian deficiencias de las condiciones de infraestructura física de las sedes donde funciona la Entidad. En el Nivel Nacional las dependencias se encuentran dispersas en cuatro sedes, lo cual genera riesgo para la seguridad de los funcionarios y pérdidas de tiempo al realizar los desplazamientos entre una y otra sede, no se cuenta con unidades sanitarias aptas para población discapacitada, puestos de trabajo que no cumplen con los estándares de confort y condiciones ergonómicas, calor excesivo y poca ventilación, y específicamente en sede calle 7, el cuarto de depósito de residuos sólidos presenta filtración de agua, la cual queda estancada generando humedad y olores en el recinto. Igual situación se evidenció en las Direcciones Regionales, donde se observó que estas no son aptas para la atención a población discapacitada, persona mayor o mujeres en embarazo al no tener rampa para el acceso, puestos de trabajo que no cumplen con los estándares de confort y condiciones ergonómicas (por ejemplo, sillas y mesas plásticas), igualmente existen paneles y luminarias dañadas, tomas eléctricas en mal estado, humedad en la paredes, escaleras sin cinta antideslizante, ni pasamanos o baranda protectora o éste se encuentra roto, unidades sanitarias no aptas para población discapacitada. (Sede Calle 7, Sede Avianca, DR Caquetá, DR Amazonas, DR Boyacá, DR Arauca, DR Putumayo, DR Santander, DR Guaviare, DR Tolima, DR Antioquia, DR Sucre, DR Arauca, DR Huila, DR Urabá Darién). Artículo 5 Resolución 2400 de 1979. NTC OHSAS 18001:2007 Capítulo 4.4.1 Recursos, funciones, responsabilidad, rendición de cuentas y autoridad. **(Gestión Logística, Mantenimiento y Servicios)**



No Conformidad 24. Se encontraron debilidades de seguridad ante alguna situación de emergencia, ya que se evidenció carencia de extintores o en condiciones no adecuadas para su uso, por cuanto presentan fecha de recarga vencida, ausencia de los mismos en sede de los operadores donde se presta atención o servicio a ciudadanos socios (ciudadano cliente) del DPS, tomas eléctricas en mal estado, ausencia de señalización de rutas de evacuación, salidas de emergencia, de acuerdo a lo estipulado en la Resolución 2400 de 1979. (DR Urabá Darién, Dirección de Programas Especiales, Centros Musicales DR Urabá Darién). NTC OHSAS 18001:2007 Numeral 4.4.7. Preparación y respuesta ante emergencias. **(Gestión Logística, Mantenimiento y Servicios)**

No Conformidad 25. Se evidencia debilidades en el seguimiento adecuado al vencimiento de los elementos en los botiquines tanto en las diferentes dependencias de la Entidad y Direcciones Regionales como en las sedes de los operadores donde se presta atención o servicio a ciudadanos socios (ciudadano cliente) del DPS, ya que se evidencian botiquines con elementos vencidos, botiquines que no cumplen con las especificaciones mínimas dadas por la Cruz Roja Colombiana, ausencia de elementos de inmovilización y camillas de emergencia, de acuerdo al Manual de Primeros Auxilios y Autocuidado de la Cruz Roja Colombiana. (Dirección de Programas Especiales, DR Guaviare, DR Meta, DR Bolívar, DR Urabá Darién y DR Atlántico - Centros Musicales Fundación Batuta). NTC OHSAS 18001:2007 Capítulo 4.4.7. Preparación y respuesta ante emergencias. **(Gestión Logística, Mantenimiento y Servicios).**

No Conformidad 26. Se evidencia que en las diferentes sedes de la Entidad y Direcciones Regionales no se lleva a cabo el proceso establecido para los visitantes, concerniente en socializar las recomendaciones para ser tenidas en cuenta en caso de emergencia. NTC OHSAS 18001:2007 Capítulo 4.4.6. Control Operacional Literal C. **(Gestión del Talento Humano)**

1.3. Eje Ambiental – Norma NTC ISO 14001:2004

No Conformidad 27. Se evidencia inadecuada disposición de los residuos generados en las sedes del nivel nacional, Direcciones Regionales y sedes de los operadores donde se presta atención o servicio a ciudadanos socios (ciudadano cliente) del DPS, tal como se observó al realizar inspección ocular de los puntos ecológicos dispuestos para tal fin, donde se encontraron vasos desechables revueltos con sobres de papel reutilizable, depositados en la caneca equivocada, papel reutilizable, bolsa de productos de paquetes, botellas plásticas y vidrio en las canecas dispuestas para residuos orgánicos, entre otras incumpliendo lo establecido en la Guía de Buenas Prácticas Ambientales, implementada por la Entidad. (Sede Calle 7, Sede Calle 12, Sede Avianca, Sede Colpatria, DR Amazonas, DR Casanare, DR Urabá Darién, Centros Musicales Apartado y Turbo – Antioquia). Norma NTC ISO 14001 Capítulo 4.4.6. Control Operacional. **(Gestión Logística, Mantenimiento y Servicios).**

Ahora bien, existen no conformidades que a la fecha, a pesar de no contar con las evidencias debidamente cargadas en el Sistema ISOLUCION, la Oficina de Control Interno ha logrado confirmar que las mismas ya se subsanaron, por tanto se solicita a los procesos responsables, que aún tengan pendientes esta actividad, procedan en el menor tiempo posible para lograr el cierre efectivo de las mismas. Adicional a estas, también existen no conformidades que no están relacionadas con las generadas en el procesos de unificación, algunas de ellas sin respuesta, y otras con alguna gestión para su solución, para las cuales se opta por cerrarlas, con el fin de evaluar las situaciones que las generaron en nuevos procesos auditores, y, en caso de persistir la situación no conforme, se generaran nuevas no conformidades, acordes a la realidad de la



DPS Departamento
para la Prosperidad
Social



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN



Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No.: 20141500178693
Fecha: 10/30/2014 8:02:36 AM

Entidad y su operatividad.

Por su parte, durante este ejercicio de unificación de No Conformidades, se encontró la existencia de otras No Conformidades generadas por la interacción entre los procesos, y por auditorías externas, las cuales, por no ser generadas en procesos de auditoría de la OCI, se mantendrán en el sistema de información ISOLUCION, para que los procesos responsables continúen con las correcciones y acciones correctivas planteadas para su eliminación.

Oficina de Control Interno

Conmutador (57 1) 5960800 Ext. 8903 – Fax Ext. 7102 * Carrera 8 No. 12 – 08* Código Postal 111711 * Bogotá D.C. – Colombia

www.dps.gov.co