



**INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA DE GESTIÓN  
AL PROCESO GESTION DE BIENES, SERVICIOS E  
INFRAESTRUCTURA**

**DICIEMBRE 2025**

## TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO .....	4
2. ALCANCE .....	4
3. CRITERIOS DE AUDITORÍA .....	5
4. METODOLOGÍA .....	6
5. CONTEXTUALIZACIÓN DEL PROCESO GESTION DE BIENES, SERVICIOS E INFRAESTRUCTURA .....	7
5.1. Según definición en el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG .....	7
5.2. Según la caracterización del Proceso Gestión, Bienes, Servicios e infraestructura de la entidad .....	8
6. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA .....	10
6.1. Evaluación del objetivo del Proceso Gestión, Bienes, Servicios e infraestructura, bajo la metodología SMART. ....	10
6.2. Evaluación de principales actividades (procedimientos) definidas en la etapa de HACER del ciclo PHVA. ....	14
1.3. Evaluación de coherencia entre procedimientos vs salidas del proceso .....	22
1.4. Evaluación de Identificación de usuarios del proceso .....	26
1.5. Evaluación puntos de control del Proceso Gestión de Bienes, Servicios e Infraestructura .....	28
1.5.1. Identificación Puntos de Control en procedimientos .....	28
1.5.2. Revisión Matriz de Riesgos del Proceso Gestión de Bienes, Servicios e Infraestructura .....	35
7. CONCLUSIONES .....	37
8. RECOMENDACIONES .....	40

## LISTA DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Aspectos Generales de la Caracterización .....	8
<b>Tabla 2:</b> Desglose características SMART .....	11
<b>Tabla 3:</b> Resultado 1 - Análisis SMART del objetivo del Proceso .....	12
<b>Tabla 4:</b> Criterios técnicos a evaluar en los procedimientos .....	15
<b>Tabla 5:</b> Resultado 2 – Evaluación de los criterios técnicos de los procedimientos .....	15
<b>Tabla 6:</b> Resultado 3 – Procedimientos con plantillas desactualizadas .....	19
<b>Tabla 7:</b> Resultado 4 - Ejercicio de coherencia entre salidas del proceso vs procedimientos .....	24
<b>Tabla 8:</b> Resultado 5 – Valoración técnica frente a los lineamientos MIPG .....	27
<b>Tabla 9:</b> Relación de Puntos de Control definidos en procedimientos del proceso .....	29
<b>Tabla 10:</b> Relación de Controles de los riesgos operativos del proceso .....	35

## INFORME PRELIMINAR DE AUDITORÍA INTERNA DE GESTIÓN AL PROCESO GESTION DE BIENES, SERVICIOS E INFRAESTRUCTURA

### 1. OBJETIVO

Evaluar la aplicación y efectividad de los controles implementados en el proceso, mediante la revisión de los documentos registrados en el Sistema Integrado de Gestión (SIG), con el fin de determinar su contribución a la mitigación de riesgos y al cumplimiento de los procedimientos establecidos.

### 2. ALCANCE

La auditoría comprenderá la revisión de la documentación del proceso alojada en el aplicativo SIG-PARTICIPO, con corte al 30 de septiembre de 2025, enfocándose en la estructura del proceso y en la verificación de los controles establecidos en los procedimientos vigentes, con el fin de evaluar su suficiencia y efectividad para la mitigación de riesgos y el cumplimiento normativo

**Nota:** El alcance de la presente auditoria no limita el ejercicio auditor a periodos anteriores o posteriores.

### 3. CRITERIOS DE AUDITORÍA

Para el desarrollo de la Auditoría Interna los criterios utilizados fueron los siguientes:

#### Normatividad Externa

- Ley 1672 de 2013: "Por la cual se establecen los lineamientos para la adopción de una política pública de gestión integral de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE) y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 1499 de 2017 – MIPG (gestión por procesos, riesgos, control y mejora).
- Resolución DDC-000001 de 2019: Por la cual se expide y adopta el Manual de Procedimientos Administrativos y Contables para el manejo y control de los bienes en las Entidades de Gobierno Distritales.
- Manual Operativo MIPG Versión 6 - Diciembre de 2024
- Guía para la Gestión por Procesos en el marco del MIPG (Versión 1, julio de 2020).
- Guía Metodológica para la Administración del Riesgo – IDPAC-DE-GU-01 - Versión 10, atendiendo a los principios de objetividad, trazabilidad, evidencia y mejora continua.
- Guía de Auditoría Interna basada en riesgos para entidades públicas – versión 04 de julio de 2020.

#### Normatividad Interna

- Caracterización del proceso, procedimientos y demás documentos del Sistema Integrado de Gestión del proceso disponibles en el aplicativo SIG-PARTICIPO.
- Mapa de Riesgos del proceso generado por el aplicativo SIG-PARTICIPO.

## 4. METODOLOGÍA

Identificación en la Guía de Auditoría Interna basada en riesgos para entidades públicas – versión 04 de julio de 2020 de las etapas metodológicas para realización de una auditoría interna de gestión basado en las normas internacionales para el ejercicio profesional de la auditoría interna.

Se desarrolló la metodología para la realización de la auditoría interna basada en riesgos al Proceso Gestión de Bienes, Servicios e Infraestructura, que comprendió las siguientes fases:

- Planeación de cada auditoría interna basada en riesgos.
- Ejecución (desempeño) del trabajo de auditoría.
- Informe de auditoría preliminar (comunicación de resultados)
- Informe final de Auditoría

Identificación de los criterios técnicos definidos en la Guía para la Gestión por Procesos en el marco del MIPG (Versión 1, julio de 2020).

Identificación de los lineamientos de la Guía Metodológica para la Administración del Riesgo – IDPAC-DE-GU-01 - Versión 10, atendiendo a los principios de objetividad, trazabilidad, evidencia y mejora continua.



## 5. CONTEXTUALIZACIÓN DEL PROCESO GESTION DE BIENES, SERVICIOS E INFRAESTRUCTURA

### 5.1. Según definición en el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

Según el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG versión 6 de diciembre de 2024 en el numeral 3.2.2 Otros aspectos importantes a tener en cuenta - página 59, que hace parte de la 3ª. Dimensión: Gestión con valores para resultados; define: “los **recursos físicos** hacen referencia a los **bienes muebles** (mobiliario de las oficinas, vehículos, entre otros) e **inmuebles** (edificios y/o espacios de trabajo) de los que dispone la entidad”.

“Por su parte, los **servicios internos** son aquellos que se deben realizar dentro de la entidad para facilitar y agilizar el cumplimiento de la misión institucional. Si bien, este tipo de servicios no resultan ser una preocupación directa de MIPG, sí se precisa de su adecuada gestión, la cual es de autonomía propia de cada entidad”.

“Entre estos servicios están:

*mantenimiento, ingreso y salida de elementos, aseo y cafetería, servicios públicos, eventos y logística, impresos y publicaciones, almacén y suministros, administración de vehículos, caja menor”.*

## 5.2. Según la caracterización del Proceso Gestión, Bienes, Servicios e infraestructura de la entidad.

Este proceso es el responsable de gestionar los bienes, servicios e infraestructura física, atendiendo de forma oportuna los requerimientos, mediante la prestación de servicios logísticos, de transporte, adecuación de instalaciones, administración y control de inventarios para el cumplimiento de los objetivos y la misión institucional.

**Tabla 1:** Aspectos Generales de la Caracterización

Aspecto	Proceso Gestión, Bienes, Servicios e infraestructura
Objetivo	<b>Gestionar</b> los bienes, servicios e infraestructura física, atendiendo de forma oportuna los requerimientos, <b>mediante</b> la prestación de servicios logísticos, de transporte, adecuación de instalaciones, administración y control de inventarios <b>para</b> el cumplimiento de los objetivos y la misión institucional.
Tipo de Proceso	Apoyo
Líder del Proceso	Secretaría General
Alcance (Inicia)	Elaboración del cronograma para la toma física de inventarios y planes de mantenimiento
Alcance (Termina)	Formulación de planes de trabajo o acciones y formulación de planes de mejoramiento

Fuente: Caracterización del Proceso Gestión, Bienes, Servicios e infraestructura

El proceso debe asegurar la planeación, ejecución y seguimiento de las actividades relacionadas con el manejo de bienes muebles e inmuebles, la gestión del almacén institucional, la disposición final de elementos obsoletos o en desuso y la atención oportuna de las necesidades de mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura física, vehículos y equipos del IDPAC.



### **Principales actividades (procedimientos) definidas en la etapa de HACER del ciclo PHVA.**

1. Ejecutar los planes, programas y proyectos que sean competencia del proceso.
2. Gestionar y ejecutar los planes de mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura física, bienes y vehículos.
3. Coordinar con los proveedores de bienes y/o servicios la ejecución de los contratos suscritos.
4. Realizar los ingresos y salidas de bienes y elementos de Almacén.
5. Realizar los traslados a servicio de los bienes devolutivos.
6. Revisar la existencia y hacer la entrega de los elementos de consumo requeridos.
7. Presentar al comité de inventarios el listado y los conceptos técnicos de los elementos a dar de baja.
8. Ejecutar el mantenimiento del bien o de la infraestructura requerida.
9. Programar los bienes y elementos para el apoyo logístico requerido.
10. Tramitar el pago.

### **Salidas (productos y/o servicios) del Proceso**

1. Plan de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de infraestructura física, bienes y vehículos.
2. Informes de seguimiento y ejecución a los planes de mantenimiento.
3. Listado de bienes muebles y equipos eléctricos/electrónicos para bajas.
4. Actas de Comité de Inventarios y resoluciones de baja de bienes.
5. Comprobantes de ingreso y salida de almacén (bienes devolutivos y de consumo).
6. Actas de traslado a servicio de bienes devolutivos.
7. Elementos y bienes de consumo entregados al servicio (registro de entregas).

8. Registro de mantenimiento de bienes y/o infraestructura.
9. Registro de apoyo logístico a actividades institucionales.
10. Órdenes de pago tramitadas por la ejecución contractual.
11. Informes y certificados de supervisión de recibo a satisfacción (procesos de selección y/o contratos).
12. Informe final de inventario y inventario general actualizado.
13. Planes de trabajo, acciones y planes de mejoramiento derivados de auditorías y evaluaciones internas.

## 6. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

El punto de partida es la descripción del proceso para establecer el objetivo de este, una vez hecho esto, se deben identificar las actividades fundamentales para llevar a cabo el proceso, es decir, las actividades claves de éxito a través de las cuales se lleva a cabo la transformación que aporta valor dentro del proceso.

### 6.1. Evaluación del objetivo del Proceso Gestión, Bienes, Servicios e infraestructura, bajo la metodología SMART.

Atendiendo lo señalado en la “*Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas*” versión 6 de 2022 señala en el numeral 2.1. – página 31, título: Paso 2: identificación de riesgos, sobre la importancia que los objetivos de los procesos contengan los atributos mínimos de acuerdo con la metodología SMART, que le permita comportarse como tal atendiendo las cinco (5) características fundamentales que a continuación se describen:

**Tabla 2:** Desglose características SMART

<b>S</b>	Específico	Se deben resolver cuestiones como: Qué, Cómo, Cuándo, Dónde, Con qué, Quién. Considerar el orden y los necesarios para el cumplimiento de la misión.
<b>M</b>	Medible	Para ello es necesario involucrar algunos números en su definición, por ejemplo, porcentajes o cantidades exactas. (Cuando aplique).
<b>A</b>	Alcanzable	Para hacer alcanzable un objetivo, se necesita un previo análisis de lo que se ha hecho y logrado hasta el momento. Esto ayudara a saber si lo que se propone es posible o cómo resultaría mejor.
<b>R</b>	Relevante	Considerar recursos, factores externos e información de actividades previas, a fin de contar con elementos de juicio para su determinación.
<b>T</b>	Tiempo	Establecer un tiempo al objetivo, ayudará al objetivo a saber si lo que se está haciendo es lo óptimo para llegar a la meta, así mismo permite determinar el cumplimiento y mediciones finales.

Fuente: Fuente: Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas - V 6 – Nov 2022 Pág. 31

Se aplicó la metodología SMART, que trata la Guía para la Gestión por Procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (Mipg) – versión 1 de julio de 2020, señala que los procesos de apoyo incluyen aquellos que proveen los recursos necesarios para el desarrollo de los procesos estratégicos, misionales y de evaluación: el auditor de la Oficina de Control Interno realizó la evaluación SMART al objetivo del proceso, obteniendo el siguiente resultado:

**Tabla 3:** Resultado 1 - Análisis SMART del objetivo del Proceso

No.	PROCESO		ATRIBUTOS SMART				
	NOMBRE	OBJETIVO	ESPECIFICO	MEDIBLE	ALCANZABLE	RELEVANTE	TIEMPO
1	Gestión de bienes, servicios e infraestructura	<b>Gestionar</b> los bienes, servicios e infraestructura física, atendiendo de forma oportuna los requerimientos, <u>mediante</u> la prestación de servicios logísticos, de transporte, adecuación de instalaciones, administración y control de inventarios <u>para</u> el cumplimiento de los objetivos y la misión institucional.	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE

Fuente: Oficina de Control Interno

Respecto, al análisis de cumplimiento de los atributos SMART en la formulación del objetivo del Proceso Gestión, Bienes, Servicios e infraestructura de la entidad, se evidencio que cumple con todos los atributos mínimos; no obstante, se presentan oportunidades de mejora.

A continuación, se detalla lo evidenciado:

Específico: Resuelve las cuestiones: Qué, Cómo y Para.

No se observa en la cuestión: Cómo - referencia a la infraestructura tecnológica (equipos de cómputo).

Al resolver la cuestión: Para - es muy general la redacción, lo que se constituye en una debilidad para diseñar un indicador de Efectividad que permita determinar la relevancia del proceso.

- Medible:** Al resolver las cuestiones: Qué, Cómo, Para, se pueden diseñar los indicadores de Eficacia, Eficiencia y Efectividad; no obstante, se debe mejora la redacción.
- Alcanzable:** La posibilidad de llegar al cumplimiento del objetivo es real y favorable, tanto presupuestal como organizacionalmente, puesto que los recursos están asignados en el presupuesto de gastos de funcionamiento de la entidad y están asociados al proceso.
- Relevante:** El objetivo del proceso se enfocan en proveer los recursos necesarios para el desarrollo de los procesos estratégicos, misionales y de evaluación; no obstante el para debe mostrar la relevancia.
- Tiempo:** El lapso del tiempo para el cumplimiento del objetivo está determinado por el cumplimiento de los objetivos estratégicos y de los proyectos de inversión asociados al proceso, es decir cuatro (4) años.

### **Recomendación 1**

Revisar y ajustar el atributo “Específico” del objetivo del proceso, enfocado a mejorar la cuestión: Cómo - de tal forma que incluya dentro los elementos descriptivos globales la infraestructura tecnológica (equipos de cómputo).

### **Recomendación 2**

Revisar y ajustar el atributo “Específico” del objetivo del proceso, encaminado a mejorar la cuestión: Para - de tal forma que permita diseñar al menos un indicador de efectividad y la identificación correcta de los riesgos del proceso.

## 6.2. Evaluación de principales actividades (procedimientos) definidas en la etapa de HACER del ciclo PHVA.

Según la Guía para la gestión por procesos – MIPG, 2020, p. 35 *“Los procedimientos deben documentarse de manera que describan la secuencia lógica de las actividades requeridas para generar las salidas del proceso, definiendo claramente las responsabilidades, los insumos, los controles y los registros necesarios.”*

La documentación de los procedimientos permite estandarizar la operación, asegurar la trazabilidad, disminuir errores y fortalecer el control interno.

Por tanto, un procedimiento bien documentado debe:

- **Describir** actividades claras y secuenciales.
- **Identificar** responsables por actividad.
- **Especificar** registros y controles **asociados**.
- **Ser** coherente con el propósito y salidas del proceso.
- **Permitir** verificación y trazabilidad.

El equipo auditor procedió a realizar la evaluación de las principales actividades (procedimientos) definidas en la etapa de HACER del ciclo PHVA de la caracterización del proceso, obteniendo los siguientes resultados:

**Tabla 4:** Criterios técnicos a evaluar en los procedimientos

Criterio	Descripción técnica según Guía MIPG	Aspecto a verificar en la caracterización
<b>Claridad</b>	Cada actividad debe estar descrita en lenguaje comprensible, indicando qué se hace y con qué propósito.	Se debe verificar que las tareas estén redactadas en verbo en infinitivo (“revisar”, “registrar”, “elaborar”, “validar”).
<b>Secuencia lógica</b>	Las actividades deben reflejar el orden real en que se ejecutan en la operación del proceso.	La tabla de actividades debe mostrar un flujo consecutivo y coherente con las entradas y salidas.
<b>Responsabilidad definida</b>	Cada actividad debe asignar un responsable (establece quién o quiénes se encargan de lograr el objetivo del procedimiento)	Debe aparecer la columna “Responsable” en cada actividad o paso del procedimiento.
<b>Trazabilidad</b>	Las actividades deben generar registros que permitan verificar la ejecución.	Se deben identificar los documentos o sistemas donde quedan evidencias (formularios, actas, informes).
<b>Control y mejora</b>	Los procedimientos deben estar alineados con los controles y con el PHVA.	Se debe reflejar la relación con los indicadores y mecanismos de seguimiento del proceso.

Fuente: Guía para la Gestión por Procesos en el marco del MIPG (versión 2020)

**Tabla 5:** Resultado 2 – Evaluación de los criterios técnicos de los procedimientos

Procedimiento	Claridad en actividades	Secuencia lógica	Responsables definidos	Registros y controles	RESULTADO Verificación
IDPAC-GBSI-PR-07 procedimiento en caso de pérdida, hurto o daño de bienes de la entidad	Cumple	Correcta (flujo condicional bien planteado)	No está definido quien o rol que desempeña.	Se identifican los documentos o sistemas donde quedan evidencias	Cumple parcialmente el enfoque PHVA (planear, hacer, verificar y actuar).



Procedimiento	Claridad en actividades	Secuencia lógica	Responsables definidos	Registros y controles	RESULTADO Verificación
IDPAC-GBSI-PR-05 Ingresos y egresos de elementos al almacén	Cumple	Orden lógico (entrada–verificación–registro–entrega)	No está definido quien o rol que desempeña.	Se identifican los documentos o sistemas donde quedan evidencias	Cumple parcialmente el enfoque PHVA (planear, hacer, verificar y actuar).
IDPAC-GBSI-PR-04 Inventarios y bajas de bienes	Cumple	Secuencial (planear–ejecutar–registrar–bajar)	No está definido quien o rol que desempeña.	Se identifican los documentos o sistemas donde quedan evidencias	Cumple parcialmente el enfoque PHVA (planear, hacer, verificar y actuar).
IDPAC-GBSI-PR-03 Administración redes de datos	Cumple	No se muestra un flujo consecutivo y coherente con las entradas y salidas del procedimiento.	No está definido quien o rol que desempeña. Un solo rol técnico asignado	No están definidos todos los registros.	Cumple parcialmente el enfoque PHVA (planear, hacer, verificar y actuar).
IDPAC-GBSI-PR-01 Identificación de aspectos y valoración de impactos ambientales	Cumple	Ordenado (identificación → evaluación → control)	Rol ambiental definido	Todas las actividades tienen definidos registros	No cumple el enfoque PHVA (planear, hacer, verificar y actuar).
IDPAC-GBSI-PR-02 Administración de plataforma antivirus	Cumple parcialmente	No se muestra un flujo consecutivo y coherente con las entradas y salidas del procedimiento	No está definido quien o rol que desempeña. No hay segregación en las responsabilidades.	No están definidos adecuadamente los registros	No cumple el enfoque PHVA (planear, hacer, verificar y actuar).
IDPAC-GTI-PR-17 Administración de Servidores	Cumple	Se muestra un flujo consecutivo y coherente	No está definido quien o rol que desempeña. No hay segregación en las responsabilidades	No están definidos adecuadamente los registros	No cumple el enfoque PHVA (planear, hacer, verificar y actuar).
IDPAC-GTI-PR-06 Administración de Bases de Datos	Cumple	Se muestra un flujo consecutivo y coherente	No está definido quien o rol que desempeña. No hay segregación en las	No están definidos adecuadamente los registros	No cumple el enfoque PHVA (planear, hacer,

Procedimiento	Claridad en actividades	Secuencia lógica	Responsables definidos	Registros y controles	RESULTADO Verificación
			responsabilidades		verificar y actuar).
IDPAC-GRF-PR-17 Registro e Investigación de Incidentes Ambientales	Cumple	Se muestra un flujo consecutivo y coherente	No está definido quien o rol que desempeña. No hay segregación en las responsabilidades	No están definidos adecuadamente los registros	No cumple el enfoque PHVA (planear, hacer, verificar y actuar).
IDPAC-GTI-PR-22 Mantenimiento Correctivo y Soporte Técnico a usuarios	Cumple	Se muestra un flujo consecutivo y coherente	No está definido quien o rol que desempeña. No hay segregación en las responsabilidades	No están definidos adecuadamente los registros (solo hay 3 registros de 10 actividades - mesa de ayuda, correos, acta e informe)	Cumple parcialmente el enfoque PHVA (planear, hacer, verificar y actuar).
IDPAC-GTI-PR-23 Mantenimiento Preventivo Equipos de Cómputo	Cumple	Se muestra un flujo consecutivo y coherente	Cada actividad tiene asignado un responsable (establece quién o quiénes se encargan)	Se identifican los documentos o sistemas donde quedan evidencias	Cumple parcialmente el enfoque PHVA (planear, hacer, verificar y actuar).
IDPAC-GTI-PR-24 Inventario Equipos de Cómputo	Cumple	No se muestra un flujo consecutivo y coherente con las entradas y salidas del procedimiento	Cada actividad tiene asignado un responsable (establece quién o quiénes se encargan)	Se identifican los documentos o sistemas donde quedan evidencias	Cumple parcialmente el enfoque PHVA (planear, hacer, verificar y actuar).
IDPAC-GTI-PR-25 Administración de centros de computo	Cumple	No se muestra un flujo consecutivo y coherente con las entradas y salidas del procedimiento	No está definido quien o rol que desempeña. No hay segregación en las responsabilidades	Se identifican los documentos o sistemas donde quedan evidencias	Cumple parcialmente el enfoque PHVA (planear, hacer, verificar y actuar).
IDPAC-GTI-PR-26 Apoyo a Jornadas de Aprendizaje con Recursos de TI	Cumple	Se muestra un flujo consecutivo y coherente	No está definido quien o rol que desempeña	Se identifican los documentos o sistemas donde quedan evidencias	Cumple parcialmente el enfoque PHVA (planear, hacer,

Procedimiento	Claridad en actividades	Secuencia lógica	Responsables definidos	Registros y controles	RESULTADO Verificación
					verificar y actuar).
IDPAC-GTI-PR-19 Gestión de Cuentas de Usuario	Cumple	Se muestra un flujo consecutivo y coherente	Cada actividad tiene asignado un responsable (establece quién o quiénes se encargan)	Se identifican los documentos o sistemas donde quedan evidencias	Cumple parcialmente el enfoque PHVA (planear, hacer, verificar y actuar)
IDPAC-GTI-PR-20 Análisis de Adquisición de Infraestructura Tecnológica	Cumple	No se muestra un flujo consecutivo y coherente con las entradas y salidas del procedimiento	Cada actividad tiene asignado un responsable (establece quién o quiénes se encargan)	Se identifican los documentos o sistemas donde quedan evidencias	Cumple parcialmente el enfoque PHVA (planear, hacer, verificar y actuar)

Fuente Oficina de Control Interno

Del análisis técnico realizado frente a los subcriterios establecidos en la “*Guía para la Gestión por Procesos en el marco del MIPG (versión 2020)*”, se observó que los procedimientos del proceso Gestión de Bienes, Servicios e Infraestructura presentan oportunidades de mejora, relacionadas con aplicación en cada uno del ciclo PHVA - también conocido como ciclo de Deming. La descripción de las actividades de los procedimientos debe ser muy claras, deben establecerse en una secuencia lógica, cada actividad debe tener un responsable con referenciación del cargo asociado a la planta de personal de la entidad, la definición de controles manuales o automáticos de respaldo (en plataformas y bases de datos) y la articulación transversal entre los procedimientos.

### Recomendación 3

Revisar la aplicación del ciclo PHVA, la descripción de las actividades, la asignación de los responsables de ejecutar cada actividad, los registros que se generan por la ejecución de cada actividad y la definición de actividades punto de control de los procedimientos del Proceso Gestión de Bienes, Servicios e Infraestructura en concordancia con la Guía para la gestión por procesos en el marco del Mipg - V1 - 2020 y Guía Administración del Riesgo y diseño controles entidades públicas V6.

Adicional, durante la revisión documental se evidenció que diez (10) procedimientos del Proceso Gestión de Bienes, Servicios e Infraestructura no han sido actualizados desde 2017 y 2018, conservando formatos y plantillas institucionales desactualizadas.

**Tabla 6:** Resultado 3 – Procedimientos con plantillas desactualizadas

N.º	Nombre del Procedimiento	Código	Vers	Fecha de emisión	Verificación	Recomendación
1	Análisis de adquisición infraestructura tecnológica	IDPAC-GTI-PR-20	1	29/09/2017	Documento elaborado con plantilla institucional desactualizada.	Actualizar el procedimiento conforme a la plantilla vigente del Sistema Integrado de Gestión y los lineamientos del MIPG.
2	Gestión cuentas de usuario	IDPAC-GTI-PR-19	1	22/12/2016	Documento elaborado con formato anterior y sin adecuación a la versión actual de los lineamientos institucionales.	Revisar y armonizar con la plantilla actual del proceso de Tecnología y los lineamientos del SIG.

N.º	Nombre del Procedimiento	Código	Vers	Fecha de emisión	Verificación	Recomendación
3	Administración de servidores	IDPAC-GTI-PR-17	2	29/09/2017	Documento elaborado con formato anterior y sin adecuación a la versión actual de los lineamientos institucionales.	Actualizar el documento incluyendo control de cambios y validación por el proceso responsable.
4	Administración base de datos	IDPAC-GTI-PR-06	3	18/11/2016	Procedimiento sin ajustes recientes ni evidencia de actualización documental.	Revisar contenido técnico y estructura conforme a la guía para la gestión por procesos del DAFP (2020).
5	Registro, investigación y análisis de incidentes relacionados con deficiencias en el manejo ambiental	IDPAC-GRF-PR-17	1	29/12/2017	Procedimiento sin ajustes recientes ni evidencia de actualización documental.	Estandarizar formato y revisar contenido técnico con base en la normativa ambiental vigente.
6	Mantenimiento correctivo y soporte técnico a usuarios	IDPAC-GTI-PR-22	1	21/12/2017	Documento con formato anterior y sin evidenciarse control de cambios.	Actualizar procedimiento e incorporar apartados de PHVA y puntos de control.
7	Mantenimiento preventivo equipos de cómputo	IDPAC-GTI-PR-23	1	21/12/2017	Plantilla institucional desactualizada, sin estructura de versión reciente.	Actualizar documento según plantilla vigente y validar con proceso de Tecnología.
8	Inventario equipos de cómputo	IDPAC-GTI-PR-24	1	6/03/2018	Plantilla institucional desactualizada, sin estructura de versión reciente.	Actualizar procedimiento e incluir roles, responsabilidades y registros actuales.
9	Apoyo a jornadas de aprendizaje con recursos de TI	IDPAC-GTI-PR-26	1	28/05/2018	Plantilla institucional desactualizada, sin estructura de versión reciente.	Actualizar documento conforme al nuevo modelo documental institucional.

N.º	Nombre del Procedimiento	Código	Vers	Fecha de emisión	Verificación	Recomendación
10	Administración de centros de cómputo	IDPAC-GTI-PR-25	3	3/04/2018	Plantilla institucional desactualizada, sin estructura de versión reciente.	Revisar y actualizar el documento de acuerdo con los estándares actuales de gestión documental.

Fuente: Oficina de Control Interno

Se evidenció que los procedimientos presentan diferencias en la estructura, codificación, denominación y disposición de la información, lo que refleja un incumplimiento de los lineamientos institucionales para la estandarización documental definidos en el Sistema Integrado de Gestión.

Esta situación puede generar confusión en la identificación, trazabilidad y control documental de los procedimientos, afectando la uniformidad y confiabilidad de la información utilizada por el proceso y por las áreas que interactúan con estos; además de limitar la eficiencia en las actividades de actualización, revisión y control de versiones dentro del SIG.

Por tanto, se configura un incumplimiento al numeral 8 - anexos del Manual de Administración de Documentos del Sistema Integrado de Gestión – SIG – versión 06 de la entidad, lo cual puede generar confusión en la operación del proceso y responsabilidades de los funcionarios frente a actividades diarias, lo cual genera observación para implementar acción de mejora por parte del proceso.

### Observación 1

El Proceso Gestión de Bienes, Servicios e Infraestructura, incumple los lineamientos sobre la elaboración de los procedimientos determinados en el numeral 8. Anexos del Manual de Administración de Documentos del Sistema Integrado de Gestión – SIG – versión 06 de la entidad respecto al no uso de la plantilla: IDPAC-AM-FT-02 del 9 de diciembre de 2022.



#### Recomendación 4

Realizar la actualización de los procedimientos del Proceso Gestión de Bienes, Servicios e Infraestructura que aún mantienen versiones anteriores a la estructura documental vigente del Sistema Integrado de Gestión (SIG), adoptando los formatos, plantillas y nomenclaturas institucionales actuales, garantizando la armonización con los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) en la *Guía para la Gestión por Procesos (versión 2020)*, asegurando la coherencia con el modelo MIPG, la trazabilidad documental y la uniformidad en la aplicación de los procedimientos.

#### Recomendación 5

Establecer un cronograma anual de revisión y validación periódica de los documentos del Proceso Gestión de Bienes, Servicios e Infraestructura que son parte del Sistema Integrado de Gestión de la entidad - SIG, que permita mantenerlos actualizados frente a cambios normativos, tecnológicos o institucionales.

### 1.3. Evaluación de coherencia entre procedimientos vs salidas del proceso

La salida de un proceso se entiende como el producto, servicio o resultado tangible o intangible que se genera a partir de las actividades desarrolladas dentro del proceso y que satisface una necesidad o expectativa del usuario o grupo de valor.

*“Las salidas deben estar claramente relacionadas con los requerimientos de los usuarios y con el propósito del proceso, evidenciando cómo este aporta al cumplimiento de los objetivos institucionales y a la generación de valor público.”*  
(*Guía para la gestión por procesos – MIPG, 2020, pág. 31*).



La Guía para la Gestión por Procesos en el marco del MIPG (versión 1 – 2020), particularmente en lo relacionado con la identificación de salidas (3.6.2) señala:

*“Las salidas de un proceso son el resultado del proceso de transformación que se lleva a cabo en su interior, debe preguntarse:*

*¿Cuáles son las salidas del proceso?*

*¿Las salidas esperadas del proceso son consistentes con las necesidades y requerimientos esperados por el usuario?*

*¿Las salidas cumplen con el objetivo con el cual se lleva a cabo el proceso?”*

Así mismo, en el numeral 4.1. Documentación de procedimientos, señala:

*“Los procedimientos son el conjunto de especificaciones, relaciones y ordenamiento de las tareas requeridas para cumplir las actividades de un proceso, controlando las acciones que requiere la operación de la entidad en la medida en que especifican paso a paso qué se debe hacer en el proceso. En su diseño se establecen los métodos para realizar las tareas, la asignación de responsabilidad y autoridad en la ejecución de las actividades. Se deben levantar procedimientos y las actividades vitales para la entidad de las cuales se requiere preservar el conocimiento, no todas las actividades requieren procedimientos dado que presentan bajos niveles de complejidad.*

*Los procedimientos tienen las siguientes características:*

*Deben elaborarse en un formato amigable, es decir, que sea fácil de entender, interpretar y consignar.*

*Las actividades que describen en los procedimientos deben ser muy claras.*

*Las actividades deben describir una secuencia.*

*Cada actividad debe tener un responsable.*

*Los procedimientos deben de ser únicos, exclusivos.*

*Debe tener un diagrama de flujo de las actividades descritas.*

*El manual de procedimientos es la suma de los procedimientos de cada área.*

*Los procedimientos deben ser descritos por las personas que más saben acerca de la operación.*

*Los procedimientos deben de ser susceptibles de mejora”.*

Al respecto el equipo auditor realizó un ejercicio de coherencia entre los procedimientos vigentes del proceso y las salidas de la etapa HACER del ciclo PHVA del proceso definidas en la caracterización del Proceso Gestión de Bienes, Servicios e

Infraestructura - Código: IDPAC-GBSI-CA-16 - Versión: 05 del 14/12/2023, con el siguiente resultado:

**Tabla 7:** Resultado 4 - Ejercicio de coherencia entre salidas del proceso vs procedimientos

Salida del Proceso	Tipo de salida (interna/externa)	Beneficiario de la salida	Procedimiento a seguir para obtener la salida
Planes, programas y proyectos ejecutados.	Interna	Direccionamiento Estratégico	No está documentado un procedimiento del Proceso Gestión de Bienes, Servicios e Infraestructura asociado directamente a la salida
Informe de seguimiento a ejecución de planes de mantenimiento	Interna	Líder del Proceso - Secretario General	No está documentado un procedimiento del Proceso Gestión de Bienes, Servicios e Infraestructura asociado directamente a la salida
Bienes, servicios e infraestructura física requerida.	Interna	Todos los procesos	No está documentado un procedimiento del Proceso Gestión de Bienes, Servicios e Infraestructura asociado directamente a la salida
Comprobantes de ingreso y salida de almacén	Interna	Todos los procesos	IDPAC-GBSI-PR-05 Ingresos y Egresos de Elementos al Almacén
Actas de traslado	Interna	Todos los procesos	No está documentado un procedimiento del Proceso Gestión de Bienes, Servicios e Infraestructura asociado

Salida del Proceso	Tipo de salida (interna/externa)	Beneficiario de la salida	Procedimiento a seguir para obtener la salida
			directamente a la salida
Comprobante de salida de Almacén	Interna	Todos los procesos	No está documentado un procedimiento del Proceso Gestión de Bienes, Servicios e Infraestructura asociado directamente a la salida
Elementos y bienes de consumo entregados al servicio	Interna	Todos los procesos I	No está documentado un procedimiento del Proceso Gestión de Bienes, Servicios e Infraestructura asociado directamente a la salida
Actas de Comité de Inventarios / Resoluciones de baja	Interna	Gestión de bienes, servicios e infraestructura	IDPAC-GBSI-PR-04 Inventarios y Bajas de Bienes
Registro de mantenimiento a bienes e infraestructura	Interna	Todos los procesos	No está documentado un procedimiento del Proceso Gestión de Bienes, Servicios e Infraestructura asociado directamente a la salida
Registro de apoyo logístico a actividades institucionales	Interna	Proceso Gestión de bienes, servicios e infraestructura	No está documentado un procedimiento del Proceso Gestión de Bienes, Servicios e Infraestructura asociado directamente a la salida
Órdenes de pago y documentos contractuales	Interna	Gestión Financiera	No está documentado un procedimiento del Proceso Gestión de Bienes, Servicios e Infraestructura asociado directamente a la salida

Fuente: Oficina de Control Interno

Del análisis realizado se evidenció que el proceso de Gestión de Bienes, Servicios e Infraestructura de la entidad posee una estructura documental desarticulada entre actividades críticas o fundamentales definidas en la caracterización de este versus los procedimientos documentados en el aplicativo SIG PARTICIPO e incoherencia entre las salidas del proceso versus los procedimientos documentados.

Se evidenció que la mayoría de las salidas corresponden a productos internos de retroalimentación, utilizados por el propio proceso para su control, seguimiento y toma de decisiones.

Se evidenció que varias de las salidas definidas en la caracterización del proceso de Gestión de Bienes, Servicios e Infraestructura, técnicamente no se deben clasificar como tales, por categorizarse como herramientas administrativas; como, por ejemplo: Planes, programas y proyectos que son instrumentos de control del proceso para alcanzar algún logro.

## Recomendación 6

Reformular la caracterización del Proceso Gestión de Bienes, Servicios e Infraestructura, siguiendo los lineamientos de la Guía para la gestión por procesos en el marco del modelo integrado de planeación y gestión (Mipg) – versión 01 de 2020 y el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG; Versión 6 de diciembre de 2024.

### 1.4. Evaluación de Identificación de usuarios del proceso

La Guía para la Gestión por Procesos en el marco del MIPG (Versión 1, julio de 2020) establece que en toda caracterización de proceso, deben identificarse claramente los usuarios y grupos de valor que reciben los productos o servicios de un proceso, entre ellos:

- **Usuarios internos:** aquellos que pertenecen a la entidad y hacen uso del producto o servicio para desarrollar otro proceso.
- **Usuarios externos:** ciudadanos, organizaciones o entidades externas que reciben directamente el producto o servicio.
- **Grupos de valor:** partes interesadas que pueden verse afectadas positiva o negativamente por la gestión de la entidad y que contribuyen a la generación de valor público.

**Tabla 8:** Resultado 5 – Valoración técnica frente a los lineamientos MIPG

Usuario	Descripción evaluación	Resultado
<b>Identificación de usuarios internos</b>	Están claramente identificados (procesos internos como Direccionamiento Estratégico, Gestión Contractual, Gestión Financiera).	Cumple
<b>Identificación de usuarios externos</b>	Se incluyen proveedores, organizaciones sociales, entes de control y ciudadanía.	Cumple
<b>Relación producto - usuario</b>	Aunque se asocia producto con receptor, falta detallar la necesidad atendida o valor generado.	Parcial
<b>Clasificación como grupos de valor</b>	Se mencionan, pero no se diferencian de los usuarios externos ni se describe su aporte al valor público.	Parcial
<b>Claridad y coherencia</b>	La estructura de entrada, actividad y salida está bien organizada.	Cumple

Fuente: Oficina de Control Interno

Se evidenció que el Proceso Gestión de Bienes, Servicios e Infraestructura, cumple con la identificación de usuarios en la caracterización del este. Donde se encontró Identificación de usuarios internos, Identificación de usuarios externos, Relación producto – usuario, Clasificación como grupos de valor y Claridad y coherencia.

### Recomendación 7

Asociar cada salida, producto o servicio del Proceso Gestión de Bienes, Servicios e Infraestructura con el tipo de usuario o grupo de valor que lo recibe, previamente identificadas sus necesidades o requerimientos.

## 1.5. Evaluación puntos de control del Proceso Gestión de Bienes, Servicios e Infraestructura

### 1.5.1. Identificación Puntos de Control en procedimientos

La Guía para la Administración del Riesgo y el diseño de controles en entidades públicas - Versión 6 en su numeral 3.2.2. define un control como la medida que permite reducir o mitigar el riesgo.

Ahora, la Guía Metodológica para la Administración del Riesgo y Diseño de Controles IDPAC-DE-GU-01 – V10, establece que *“el control debe tener un propósito que indique para qué se realiza, y que ese propósito conlleve a prevenir las causas que generan el riesgo (verificar, validar, conciliar, comparar, revisar, cotejar) o detectar la materialización del riesgo, con el objetivo de llevar a cabo los ajustes y correctivos en el diseño del control o en su ejecución. El solo hecho de establecer un procedimiento o contar con una política por sí sola, no va a prevenir o detectar la materialización del riesgo o una de sus causas.”*

Durante la auditoría se revisaron los dieciséis (16) procedimientos que conforman el Proceso Gestión de Bienes, Servicios e Infraestructura, encontrando la incorporación de puntos de riesgo y su control dentro del flujo de actividades de cada procedimiento según lo establecido en el numeral 4.2.2.1 de la *Guía Metodológica para la Administración del Riesgo (V10)*, que define estos como las actividades del proceso donde existe evidencia o indicios de que pueden ocurrir eventos de riesgo operativo y que deben mantenerse bajo control para garantizar el cumplimiento de los objetivos del proceso.

En la siguiente tabla se presenta el listado de controles de cada uno de los procedimientos documentados por el proceso:

**Tabla 9:** Relación de Puntos de Control definidos en procedimientos del proceso

REQUISITOS NORMATIVOS	PUNTOS DE CONTROL
IDPAC-GBSI-PR-05 Ingresos y Egresos de Elementos al Almacén	<p>Actividad 1: Solicita el ingreso de los bienes al Almacén suministrando los siguientes documentos a través de correo electrónico: *Contrato u Orden de Compra. Remisión o certificado de recibo a satisfacción (para los casos en los cuales los bienes no ingresan físicamente al Almacén) y *Factura donde se identifique cantidad, valor unitario, valor total incluido IVA.</p> <p>Actividad 7: Se archivan los documentos conforme a las disposiciones emitidas por el proceso de Gestión Documental y se garantiza la aplicabilidad de las Tablas de Retención Documental- TRD.</p> <p>Actividad 11: Se verifica a través del aplicativo las existencias de producto generando su reporte.</p> <p>Actividad 14: Se reciben los bienes: Para el caso de los bienes de consumo se verifica el comprobante de egreso del aplicativo de inventarios ZBOX versus lo recibido; y procede a firmar el documento en señal de recepción de los bienes. Para el caso de los bienes devolutivos, se firma IDPAC-GBSI-FT-04 "Acta de traslado de elementos devolutivos" en señal de recepción de los bienes.</p> <p>Actividad 15: Se archiva el comprobante de egreso (SA) del aplicativo de inventarios ZBOX y/o formato IDPAC-GBSI-FT-04 Acta de traslado de elementos devolutivos, de acuerdo a las tablas de retención documental y las disposiciones emitidas por el Proceso de Gestión Documental</p>
IDPAC-GBSI-PR-01 Identificación de Aspectos y Valoración de Impactos Ambientales.	<p>Actividad 4: Se relaciona a cada aspecto e impacto ambiental evaluado la normatividad aplicable al recurso evaluado, como aporte a la definición de los controles operacionales y la evaluación del cumplimiento legal.</p> <p>Actividad 6: Determina las prácticas, actividades o procedimientos que aportan a la prevención, minimización de los aspectos e impactos asociados al desarrollo de las actividades de la entidad.</p>



REQUISITOS NORMATIVOS	PUNTOS DE CONTROL
	<p>Actividad 8: Elabora informe que muestre la implementación de los controles ambientales y la gestión de los aspectos e impactos asociados a las actividades ejecutadas por la entidad, el cual debe ser presentado al finalizar cada vigencia.</p> <p>Actividad 9: Presenta el informe de la gestión de los aspectos e impactos ambientales de la entidad, para la toma de decisiones como mejora y compromiso de la alta dirección.</p>
IDPAC-GBSI-PR-04 Inventarios y bajas de Bienes.	<p><u>Toma Física del inventario</u></p> <p>Actividad 2: Se revisa el contenido de la circular y se firma</p> <p>Actividad 6: Se elabora el Acta Traslado de Elementos Devolutivos IDPAC-GBSI-FT-04 con los ajustes correspondientes y se remite a Secretaría General - Almacén mediante correo electrónico o se llevan de forma física.</p> <p>Actividad 10: Se realiza en cada una de las dependencias y bodegas la verificación física de los bienes de consumo y devolutivos, de acuerdo con el cronograma establecido.</p> <p><u>Bajas de elementos y/o bienes</u></p> <p>Actividad 7: Se revisa el Acto Administrativo de forma y de fondo, se incluye el visto bueno y se remite para firma del Director.</p> <p>Actividad 8: Se revisa y se firma la resolución de Baja de los Bienes y/o elementos seleccionados y se remite al proceso de Gestión de Bienes, Servicios e Infraestructura - Almacén para solicitar la publicación de en la página WEB.</p> <p>Actividad 16: Se procede a entregar los bienes a las firmas autorizadas para la recolección de estos, verificando el listado de bienes relacionados en el Acto Administrativo (Resolución) y de acuerdo con su naturaleza: Bienes muebles y Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos.</p>

REQUISITOS NORMATIVOS	PUNTOS DE CONTROL
IDPAC-GRF-PR-17 Registro, investigación y análisis de incidentes relacionados con deficiencias en el manejo ambiental	Actividad 3: Se generaron residuos sólidos
IDPAC-GBSI-PR-07 Procedimiento en caso de pérdida, hurto o daño de Bienes de la entidad.	Actividad 2: Se revisa en el aplicativo de manejo de inventarios las características del bien reportado como perdido, hurtado o dañado y su responsable.  Actividad 11: Presentará recurso (motivado) ante la aseguradora adjuntado si es necesario los soportes correspondientes. En caso de requerirse el Proceso de Gestión de Bienes, Servicios e Infraestructura - Almacén e Inventarios, se apoyará en la Oficina Jurídica para la elaboración del recurso.
IDPAC-GTI-PR-20 Análisis de Adquisición Infraestructura Tecnológica	Actividad 4: Validar viabilidad de la solicitud de adquisición Tecnológica, en la solicitud se describe el análisis de viabilidad.
IDPAC-GTI-PR-19 Gestión de Cuentas de Usuario	Actividad 2: Seleccionar actividad de Gestión de Usuarios. Si es una cuenta de usuario de red, se asigna la cuenta de usuario al grupo de la dependencia, se asigna una contraseña adicional.  Actividad 15: Verificar que la cuenta quedó con los cambios solicitados, la cuenta de usuario quedó con los cambios solicitados.  Actividad 22: Verificar si el usuario dispone de cuentas de usuario de dominio y correo institucional, existe cuenta de usuario. Esta actividad es realizada por administrador de servidores o quien este encargado de la administración de cuentas de usuarios.  Actividad 25: Verificar si el usuario dispone de cuenta de usuario en Sistema de Información. Existe cuenta de usuario, Esta actividad es realizada por administrador de Sistema de Información correspondiente.

REQUISITOS NORMATIVOS	PUNTOS DE CONTROL
IDPAC-GBSI-PR-02 Administración Plataforma Antivirus	<p>Actividad 3: Se valida el licenciamiento del antivirus, identificando la fecha de activación, caducidad de las licencias y cantidad de equipos que se pueden proteger.</p> <p>Actividad 5: Se verifica el estado de la protección instalada en los equipos ¿se presenta algún error?</p> <p>Si: continua con la actividad 6 No: Continúa en la actividad 8</p> <p>Actividad 9: Se genera el informe del estado de la herramienta de antivirus</p>
IDPAC-GTI-PR-17 Administración de Servidores.	<p>Actividad 6: Realizar pruebas de configuración de los servidores instalados, configuración exitosa. Los servicios aprobados e instalados deben funcionar correctamente.</p>
IDPAC-GTI-PR-06 Administración Base de Datos	<p>Actividad 3: Revisar que los servicios y acceso a las bases de datos estén en ejecución. El motor de bases de datos debe estar en ejecución. Se debe tener acceso a la base de datos con el perfil de administrador o DBA.</p>
IDPAC-GBSI-PR-03 Procedimiento Administración Redes de Datos	<p>Actividad 2: Se recibe y se verifica físicamente la relación de los equipos asignados para la administración.</p> <p>Actividad 4: Se genera informe de inconsistencias o no conformidades en redes de datos y/o equipos de comunicación.</p> <p>Actividad 6: Se elabora la documentación del estado actual de redes de datos y equipos de comunicación.</p> <p>Actividad 9: Se revisan y se atienden las fallas y alertas reportadas en la red.</p> <p>Actividad 16: Se gestionan los incidentes reportados referentes a redes de datos y equipos de comunicaciones mediante la herramienta de mesa de ayuda o correo electrónico.</p>

REQUISITOS NORMATIVOS	PUNTOS DE CONTROL
IDPAC-GTI-PR-22 Mantenimiento Correctivo y Soporte Técnico a usuarios	Actividad 5: Atender Solicitud mantenimiento o soporte se resolvió la solicitud, mesa de ayuda, correo Institucional.
IDPAC-GTI-PR-23 Mantenimiento Preventivo Equipos de Computo	Actividad 3: Realizar mantenimiento de equipos según el plan de mantenimiento preventivo - Las actividades deben realizarse en un ambiente apropiado y utilizando equipos, herramientas y elementos de protección personal necesarios.
IDPAC-GTI-PR-24 Inventario Equipos de Computo	Actividad 4: Comprobar si el equipo tiene Hoja de Vida de Equipo de Cómputo, todo equipo de cómputo en producción debe tener una hoja de vida y estar registrado en el inventario consolidado, propiedad del proceso de GTI.
IDPAC-GTI-PR-25 Administración de Centros de Computo	Actividad 1: Realizar monitoreo a equipos del centro de cómputo, Diariamente se realiza mediante acceso remoto el monitoreo de cada uno de los equipos, herramientas, recursos y servicios tecnológicos disponibles en los centros de cómputo de la Entidad.  Actividad 5: Realiza pruebas de Funcionamiento, Se genera un informe final sobre las especificaciones de la solución implementada, y las pruebas de funcionamiento del equipo, servicio o recurso tecnológico afectado garantizando que se puede restablecer su operación sin que se presentes inconvenientes.
IDPAC-GTI-PR-26 Apoyo a Jornadas de Aprendizaje con recursos de TI	Actividad 3: El estudio de viabilidad determina si se puede, o no, prestar el servicio de apoyo a jornada de aprendizaje con recursos de TI, e identificar la disponibilidad de recursos.

Fuente: SIG-PARTICIPO

En la anterior tabla se ve que el Proceso Gestión de Bienes, Servicios e Infraestructura cumple parcialmente con el criterio 4.2.2.1 de la Guía Metodológica para la Administración del Riesgo y Diseño de Controles IDPAC-DE-GU-01, dado que, se identificaron los puntos de control en los procedimientos o flujo del proceso; no obstante, de treinta y nueve (39) puntos de riesgo o actividades de control, solo se usa la palabra revisar, verificar o validar; pero la redacción no cumple con la estructura de la redacción del control, definidas en la Guía IDPAC-DE-GU-01 V10; es decir, que los controles diseñados **no** cumplen con la estructura de redacción y propósito definidos por la misma entidad, lo que puede afectar la gestión de los riesgos operativos, teniendo en cuenta que es a partir de los controles que se dará el movimiento, en la matriz de calor para valoración de riesgos.

En conclusión, la redacción de los controles se limita a la descripción operativa de la actividad, sin reflejar de manera explícita su finalidad preventiva o detectiva frente al riesgo, lo cual representa un cumplimiento parcial del criterio establecido.

Esta situación evidencia la necesidad de fortalecer la formulación de los controles operativos, con el fin de asegurar que su propósito esté claramente orientado a la prevención de causas o detección de la materialización del riesgo, en concordancia con los lineamientos establecidos en la *Guía Metodológica para la Administración del Riesgo – IDPAC-DE-GU-01, versión 10*.

## Observación 2

El Proceso Gestión de Bienes, Servicios e Infraestructura, incumple el numeral 4.2.2.1 “Identificación de los puntos de riesgo” de la *Guía Metodológica para la Administración del Riesgo – IDPAC-DE-GU-01, versión 10*, debido a que los controles diseñados, no cumplen con la estructura de redacción de controles definidas en el numeral 4.2.4.3 “Diseño de controles” del mismo documento.

## Recomendación 8

Rediseñar los puntos de control o actividades del flujo de los procedimientos del proceso Gestión de Bienes, Servicios e Infraestructura de acuerdo con lo establecido en el numeral 4.2.4.3 “Diseño de controles” de la *Guía Metodológica para la Administración del Riesgo – IDPAC-DE-GU-01, versión 10*. De tal forma que cada control cuente con una redacción clara del propósito, utilizando verbos de acción como *verificar, validar, conciliar, comparar, revisar o cotejar*, conforme a los lineamientos institucionales.

### 1.5.2. Revisión Matriz de Riesgos del Proceso Gestión de Bienes, Servicios e Infraestructura

**Tabla 10:** Relación de Controles de los riesgos operativos del proceso

RIESGO (Identificador SIG-PARTICIPO: Módulo Riesgos)	CONTROL	DESCRIPCIÓN DEL CONTROL (Descripción SIG-PARTICIPO: Módulo Riesgos)
Posibilidad de afectación <b>económica</b> por hurto o pérdida de los bienes de la entidad por omisión o descuido de los responsables	Verificar la ejecución del contrato de Vigilancia y Seguridad	Hacer seguimiento a la ejecución del contrato de Vigilancia y Seguridad incluyendo el monitoreo permanente mediante el circuito cerrado de televisión.
	Mantener vigente las pólizas de seguros para la adecuada protección de los bienes e intereses patrimoniales de la entidad.	Mantener vigente las pólizas de seguros para la adecuada protección de los bienes e intereses patrimoniales de la entidad.
Posibilidad de Pérdida <b>reputacional</b> por la indisponibilidad de los servicios tecnológicos ofrecidos interna y externamente debido a fallas eléctricas, fallas presentadas en los proveedores del servicio, fallas en la infraestructura tecnológica, entre otros.	Verificar y realizar seguimiento a los acuerdos de niveles de servicio definidos dentro de los procesos contractuales para los servicios tecnológicos.	Realizar seguimiento a los acuerdos de niveles de servicio definidos dentro de los procesos contractuales para garantizar la prestación de los servicios tecnológicos-

Fuente: SIG-PARTICIPO

Al analizar el mapa de riesgos del proceso Gestión de Bienes, Servicios e Infraestructura, se evidenció que ninguno de los treinta y nueve (39) controles identificados dentro de los procedimientos o flujo de actividades están no están armonizados con los tres (3) controles que actualmente están definidos en el mapa de riesgos del proceso, con corte al 17 de octubre de 2025.

La falta de coherencia entre los controles operativos definidos en los procedimientos y los controles registrados en el mapa de riesgos del proceso genera una mala administración del riesgo operativo que conduce a la materialización de riesgos por la no aplicación de los controles definidos en el mapa de procesos a través de la ejecución diaria de actividades de control establecidas en los procedimientos.

Esta desarticulación limita la capacidad de monitoreo y seguimiento institucional, ya que los controles aplicados en la operación no se reflejan en la matriz de riesgos, impidiendo medir adecuadamente la exposición del proceso frente a los eventos de riesgo identificados.

En consecuencia, se puede presentar una brecha entre la gestión documental y la gestión del riesgo, afectando la veracidad de la información para la toma de decisiones, la planificación de acciones de mejora y la efectividad del Sistema de Control Interno del Instituto.

### Recomendación 9

Revisar los controles definidos en cada uno de los procedimientos o flujos, así como los controles registrados en el mapa de riesgos del **proceso** Gestión de Bienes, Servicios e Infraestructura con el fin de asegurar su **coherencia y articulación** y documentar los nuevos procedimientos o flujos de actividades, el mapa de riesgos con sus controles en el aplicativo SIG-PARTICIPO.



Esta revisión debe llevar a que los controles operativos y los controles de riesgo respondan a los mismos eventos, causas y objetivos, fortaleciendo la consistencia de la administración del riesgo operativo, la efectividad de las medidas preventivas y detectivas, y la alineación con los lineamientos de la Guía Metodológica para la Administración del Riesgo – IDPAC-DE-GU-01, versión 10.

## 7. CONCLUSIONES

### **Evaluación del objetivo del Proceso Gestión, Bienes, Servicios e infraestructura, bajo la metodología SMART:**

El Proceso Gestión, Bienes, Servicios e infraestructura de la entidad, cumple con todos los atributos mínimos; no obstante, se presentan oportunidades de mejora en la característica: Específico, dónde se deben resolver todas las cuestiones: Qué, Cómo y Para.

### **Evaluación de principales actividades (procedimientos) definidas en la etapa de HACER del ciclo PHVA.**

Los procedimientos del proceso Gestión de Bienes, Servicios e Infraestructura presentan oportunidades de mejora, relacionadas con aplicación en cada uno del ciclo PHVA - también conocido como ciclo de Deming.

La descripción de las actividades de los procedimientos debe ser muy claras, deben establecerse en una secuencia lógica, cada actividad debe tener un responsable con referenciación del cargo asociado a la planta de personal de la entidad, la definición de controles manuales o automáticos de respaldo (en plataformas y bases de datos) y la articulación transversal entre los procedimientos.

## **Documentación y formalización de procedimientos**

Varios de los procedimientos del Proceso Gestión de Bienes, Servicios e Infraestructura mantienen versiones elaboradas en formatos institucionales desactualizados (anteriores al año 2018), lo que contraviene los lineamientos definidos en el Manual para la Elaboración de Documentos – IDPAC-AM-MA-01 V6 (2022). Esta situación afecta la estandarización documental, la trazabilidad y la eficiencia en los procesos de actualización, revisión y control de versiones.

## **Evaluación de coherencia entre procedimientos vs salidas del proceso**

El proceso de Gestión de Bienes, Servicios e Infraestructura de la entidad posee una estructura documental desarticulada entre actividades críticas o fundamentales definidas en la caracterización de este versus los procedimientos documentados en el aplicativo SIG PARTICIPO e incoherencia entre las salidas del proceso versus los procedimientos documentados.

Se evidenció que la mayoría de las salidas corresponden a productos internos de retroalimentación, utilizados por el propio proceso para su control, seguimiento y toma de decisiones.

Se evidenció que varias de las salidas definidas en la caracterización del proceso de Gestión de Bienes, Servicios e Infraestructura, técnicamente no se deben clasificar como tales, por categorizarse como herramientas administrativas; como, por ejemplo: Planes, programas y proyectos que son instrumentos de control del proceso para alcanzar algún logro.

## **Evaluación de Identificación de usuarios del proceso**

Se evidenció que el Proceso Gestión de Bienes, Servicios e Infraestructura, cumple con la identificación de usuarios en la caracterización del este. Donde se encontró Identificación de usuarios internos, Identificación de usuarios externos, Relación producto – usuario, Clasificación como grupos de valor y claridad.

## **Identificación Puntos de Control en procedimientos**

El Proceso Gestión de Bienes, Servicios e Infraestructura cumple parcialmente con el criterio 4.2.2.1 de la Guía Metodológica para la Administración del Riesgo y Diseño de Controles IDPAC-DE-GU-01, dado que, se identificaron los puntos de control en los procedimientos o flujo del proceso; no obstante, de treinta y nueve (39) puntos de riesgo o actividades de control, solo se usa la palabra revisar, verificar o validar; pero la redacción no cumple con la estructura de la redacción del control, definidas en la Guía IDPAC-DE-GU-01 V10; es decir, que los controles diseñados no cumplen con la estructura de redacción y propósito definidos por la misma entidad, lo que puede afectar la gestión de los riesgos operativos, teniendo en cuenta que es a partir de los controles que se dará el movimiento, en la matriz de calor para valoración de riesgos.

## **Revisión Matriz de Riesgos del Proceso Gestión de Bienes, Servicios e Infraestructura**

El mapa de riesgos del proceso Gestión de Bienes, Servicios e Infraestructura, se evidenció que ninguno de los treinta y nueve (39) controles identificados dentro de los procedimientos o flujo de actividades están no están armonizados con los tres (3) controles que actualmente están definidos en el mapa de riesgos del proceso, con corte al 17 de octubre de 2025.

## Fortalezas identificadas

El Proceso Gestión de Bienes, Servicios e Infraestructura mantiene una estructura funcional y operativa con procedimientos claros en la gestión de inventarios, mantenimiento y apoyo logístico, así como una articulación efectiva con los procesos de Gestión Financiera, Gestión Contractual.

## 8. RECOMENDACIONES

Revisar y ajustar el atributo “Específico” del objetivo del proceso.

Revisar la aplicación del ciclo PHVA, la descripción de las actividades, la asignación de los responsables de ejecutar cada actividad, los registros que se generan por la ejecución de cada actividad y la definición de actividades punto de control de los procedimientos del Proceso Gestión de Bienes, Servicios e Infraestructura.

Realizar la actualización de los procedimientos del Proceso Gestión de Bienes, Servicios e Infraestructura.

Establecer un cronograma anual de revisión y validación periódica de los documentos del Proceso Gestión de Bienes, Servicios e Infraestructura.

Reformular la caracterización del Proceso Gestión de Bienes, Servicios e Infraestructura.

Asociar cada salida, producto o servicio del Proceso Gestión de Bienes, Servicios e Infraestructura con el tipo de usuario o grupo de valor que lo recibe, previamente identificadas sus necesidades o requerimientos.

Rediseñar los puntos de control o actividades del flujo de los procedimientos del proceso Gestión de Bienes, Servicios e Infraestructura.


Revisar los controles definidos en cada uno de los procedimientos o flujos, así como los controles registrados en el mapa de riesgos del proceso Gestión de Bienes, Servicios e Infraestructura con el fin de asegurar su coherencia y articulación.

Diseñar las respectivas acciones de mejora a cada una de las observaciones formuladas según la metodología establecida por la entidad en el aplicativo SIG-PARTICIPÓ – Módulo; mejoras.

Las demás recomendaciones producto del ejercicio de auditoría interna de gestión al proceso Gestión de Bienes, Servicios e Infraestructura, se encuentran en el cuerpo del informe, en cada uno de los numerales documentados, las cuales deben consideradas teniendo en cuenta su alcance preventivo.

Aprobado: 05/12/2025

Elaboró y verificó:



**ENRIQUE ROMERO GARCIA**  
Jefe Oficina de Control Interno