

PROCESO:**RESPONSABLE DEL PROCESO
AUDITADO****PERMISOS DE ESTADO****JAVIER RIVERA VERA**
Superintendente Delegado para la Operación**ÁNGELA POVEDA CABEZAS**
Coordinador Grupo de Esquemas de Autoprotección**JHON MAURICIO ROA**
Coordinador Grupo de Permisos de Estado**AUDITOR RESPONSABLE****ESNEDA VARGAS ARIZA**
Profesional Defensa – Auditor Interno**TIPO DE INFORME****Informe Final****FECHA DE LA AUDITORÍA**

Julio 18 de 2017

OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

Verificar el cumplimiento del procedimiento "*Renovación licencia de funcionamiento*", sus controles y riesgos asociados y las recomendaciones efectuadas en el último informe de control interno.

ALCANCE DE LA AUDITORÍA

Se verificará el cumplimiento del procedimiento señalado en las radicaciones efectuadas entre el 1° de enero y el 27 de febrero de 2017 y su estado a la fecha, en relación con las licencias de renovación de empresas de vigilancia y de departamentos de seguridad. Igualmente, realizar seguimiento a las recomendaciones del informe anterior de Control Interno y establecer el estado de los trámites pendientes.

CRITERIOS DE LA AUDITORÍA

En el desarrollo de la presente auditoría se tuvo en cuenta la base normativa descrita en la caracterización de los procesos de Control Interno y Permisos de Estado. La metodología definida para la realización de auditorías, las actividades descritas en el procedimiento de auditoría interna y el mapa de riesgos.

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Tramitado y Proyectado por	Esneida Vargas Ariza		Julio 18 de 2017
Revisado para firma por	Sandra Milena Neira		Julio 18 de 2017
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.			

METODOLOGÍA

La metodología utilizada fue la descrita en el Manual de Control Interno y el procedimiento de Auditoría Interna. La documentación que se tuvo en cuenta fue la contenida en los expedientes, base de datos y herramientas tecnológicas con que cuenta la entidad.

HALLAZGOS

En primer lugar, es necesario contextualizar el volumen de trámites a cargo de la Delegada de la Operación, específicamente en relación con los que son objeto de auditoría, es decir, las licencias de renovación de empresas de vigilancia y de departamentos de seguridad. Al respecto, el grupo de permisos de estado empresariales, tenía pendientes de trámite a 31 de diciembre de 2016, 111 solicitudes de renovación de licencias de empresas de vigilancia, (54 de la vigencia 2015 y 63 de la vigencia 2016). El grupo de esquemas de autoprotección, tenía pendientes de trámite a 31 de diciembre de 2016, 139 solicitudes de renovación de licencias de departamentos de seguridad, (34 de la vigencia 2015 y 105 de la vigencia 2016).

Ahora bien, entrando a analizar estos trámites en el periodo objeto de auditoría, que son los meses de enero y febrero de 2017, en cumplimiento al parágrafo 2º del artículo 85 del Decreto Ley 356 de 1994 y de conformidad con el procedimiento de Renovación de Licencia de Funcionamiento¹, se solicitó la información soporte de las solicitudes de renovación realizadas en ese periodo, por parte de los Departamentos de Seguridad y las Empresas de Vigilancia y Seguridad Privada, información solicitada tanto al grupo de Esquemas de Autoprotección, como al grupo de Permisos de Estado y a la Oficina de Informática y Sistemas que generó el reporte del eSigna, encontrando diferencias entre estas bases de datos, con dificultades atribuidas al hecho que el eSigna no genera reportes independientes, sino que permite filtrar la información por usuarios.

• Solicitudes de Renovación de Licencia de Departamentos de Seguridad

De la base de datos proporcionada se observó que durante estos 2 meses del año se recibieron 23 solicitudes de renovación de licencias de funcionamiento para los Departamentos de Seguridad, de las cuales solo se registra un trámite finalizado, así:

¹ Código: PRO- 400-002

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Tramitado y Proyectado por	Esneida Vargas Ariza		Julio 18 de 2017
Revisado para firma por	Sandra Milena Neira		Julio 18 de 2017
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.			

Solicitudes de Renovación para Departamentos de Seguridad

No.	No. DE RADICADO	Nº EXPEDIENTE	ESTADO TRAMITE	FECHA RADICADO	FECHA INICIO/PRIMERA ACTUACIÓN	No. DIAS
1	2017PR10001182	12/2017/PE-420-016	EN ESTUDIO	14/01/2017	27/03/2017	72
2	2017PR10002742	13/2017/PE-420-016	EN ESTUDIO	06/01/2017	27/03/2017	80
3	2017PR10004012	14/2017/PE-420-016	EN ESTUDIO	10/01/2017	27/03/2017	76
4	2017PR10005302	15/2017/PE-420-016	EN ESTUDIO	12/01/2017	27/03/2017	74
5	2017PR10000832	12/2017/PE-420-016	EN ESTUDIO	13/01/2017	28/03/2017	74
6	2017PR10006142	16/2017/PE-420-016	EN ESTUDIO	13/01/2017	27/03/2014	75
7	2017PR10006292	17/2017/PE-420-016	EN ESTUDIO	13/01/2017	27/03/2017	73
8	2017PR10007232	18/2017/PE-420-016	FINALIZADO	16/01/2017	27/04/2017	101
9	2017PR10007422	19/2017/PE-420-016	EN ESTUDIO	16/01/2017	27/03/2017	70
10	2017PR10007542	618/2017/GEN	CICLO 618/2017/GEN - prorroga	17/01/2017	13/02/2017	27
11	20170014492	20/2017/PE-420-016	EN ESTUDIO	26/01/2017	27/03/2017	60
12	20170014502	21/2017/PE-420-016	EN ESTUDIO	26/01/2017	27/03/2017	60
13	20170014892	22/2017/PE-420-016	EN ESTUDIO	27/01/2017	27/03/2017	59
14	20170015442	23/2017/PE-420-016	EN ESTUDIO	27/01/2017	27/03/2017	59
15	20170017072	24/2017/PE-420-016	EN ESTUDIO	31/01/2017	27/03/2017	55
16	20170020962	26/2017/PE-420-016	EN ESTUDIO	07/02/2017	27/03/2017	48
17	20170024102	27/2017/PE-420-016	EN ESTUDIO	13/02/2017	27/03/2017	42
18	20170026302	29/2017/PE-420-016	EN ESTUDIO	15/02/2017	27/03/2017	40
19	20170028452	30/2017/PE-420-016	EN ESTUDIO	17/02/2017	27/03/2017	38
20	20170028612	31/2017/PE-420-016	EN ESTUDIO	17/02/2017	27/03/2017	38
21	20170029562	32/2017/PE-420-016	EN ESTUDIO	20/02/2017	27/03/2017	35
22	20170030232	33/2017/PE-420-016	EN ESTUDIO	21/02/2017	27/03/2017	34
23	20170033042	34/2017/PE-420-016	EN ESTUDIO	23/02/2017	27/03/2017	32

Para efecto de nuestra evaluación, se seleccionaron los siguientes trámites:

No.	No. DE RADICADO	Nº EXPEDIENTE	ESTADO TRAMITE	FECHA RADICADO	FECHA INICIO/PRIMERA ACTUACIÓN	No. DIAS
1	2017PR10007232	18/2017/PE-420-016	FINALIZADO	16/01/2017	27/04/2017	101
2	20170020962	26/2017/PE-420-016	EN ESTUDIO	07/02/2017	27/03/2017	48

En primer lugar, se observa que estos 2 tramites demandaron entre la radicación y asignación al profesional, en el primer caso 101 días y en el segundo 48 días.

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Tramitado y Proyectado por	Esmeda Vargas Ariza		Julio 18 de 2017
Revisado para firma por	Sandra Milena Neira		Julio 18 de 2017
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.			

Frente a este aspecto, la Delegada para la Operación informa que cuando las solicitudes son radicadas por correspondencia se demoran más, mientras que cuando son radicadas por la sede electrónica se asignan al profesional de manera inmediata, igualmente manifiesta que *“transcurrieron 10 días desde que se radicó el documento en el Punto de Radicación, hasta que este llegó a la delegada para la operación, y adicional a este hecho el expediente fue iniciado por el profesional el día 27 de marzo de 2017, 31 días antes de lo mencionado en la tabla, lo que muestra que no se demoró 101 sino 59 días calendario”*

La Oficina de Control Interno, frente a esta observación de la Delegada, procedió a verificar en el sistema ESIGNA la trazabilidad del radicado 2017PR10007232, evidenciando que el documento consignado se refiere al formulario de renovación de licencias, el cual detalla dos (2) stickers ambos con fecha del 16 de enero del 2017, se asignó al profesional el 27 de marzo, pero sólo hasta el 27 de abril se emite el primer documento de inicio del trámite, hecho que confirma los 101 días:



Estado	Tarea	Usuario	Fecha inicio	Fecha fin
	Finalización: Error Administrativo	ANGELA MARCELA VELA ROJAS	28/04/2017 09:26	28/04/2017 09:26
	Insertión de nota: Pública	ANGELA MARCELA VELA ROJAS	28/04/2017 09:26	28/04/2017 09:26
	Expediente relacionado: Con el expediente 4654/2017/MEMO	ANGELA MARCELA VELA ROJAS	27/04/2017 11:28	27/04/2017 11:28
	Expediente relacionado: Con el expediente 4655/2017/MEMO	ANGELA MARCELA VELA ROJAS	27/04/2017 11:19	27/04/2017 11:19
	Edición: 011-PLANTILLA OFICIO EXTERNO-V13(2).doc	ANGELA MARCELA VELA ROJAS	27/04/2017 08:10	27/04/2017 08:10
Proyectar el oficio	Asignación de tarea: Proyectar el oficio	ANGELA MARCELA VELA ROJAS	27/04/2017 08:10	27/04/2017 08:10
Seleccionar Firmantes	Proyectar el oficio	ANGELA MARCELA VELA ROJAS	27/04/2017 08:10	28/04/2017 09:26
	Seleccionar Firmantes	ANGELA MARCELA VELA ROJAS	27/04/2017 08:09	27/04/2017 08:10
Tipo de oficio	Tipo de oficio	ANGELA MARCELA VELA ROJAS	27/04/2017 08:09	27/04/2017 08:09
Estudio de forma	Estudio de forma	ANGELA MARCELA VELA ROJAS	27/03/2017 14:19	27/04/2017 08:09

De otra parte, se evidencia que el oficio que señala la Delegada con fecha 27 de marzo de 2017, es un documento en blanco:



FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Tramitado y Proyectado por	Esneida Vargas Ariza		Julio 18 de 2017
Revisado para firma por	Sandra Milena Neira		Julio 18 de 2017
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.			

En cumplimiento al artículo 20 del Decreto Ley 356 del 1994, se verificó la información anexa² al formulario de renovación de licencia de funcionamiento solicitada por Departamento de Seguridad mediante radicado No. 2017PR10007232 del 16 de enero del presente año.

De igual manera se verificó la existencia de la siguiente información imprescindible para efecto de otorgamiento de la renovación:

- Se evidencia otorgamiento de Paz y Salvo por concepto de Contribución y Multas.
- Certificado de Antecedentes DIJIN y Fiscalía, sin presentarse ningún antecedente sobre el particular.

Resultado de la evaluación realizada al trámite de renovación de licencia, se evidencia que a la fecha cumple con los requisitos previstos en el Decreto Ley y conforme a los procedimientos establecidos para renovación de licencias. No obstante, está pendiente para proyectar la resolución respectiva.

Frente a este aspecto, observa la Delegada que es necesario respetar el derecho al turno y como quiera que se tienen pendientes de vigencias anteriores no es posible dar respuesta oportuna a las de la vigencia 2017, que será abordada una vez se culminen las vigencias 2015 y 2016. Al respecto esta Oficina considera necesario precisamente no dejar vencer los radicados nuevos, es decir es urgente atender los requerimientos de la vigencia 2017, porque de lo contrario nunca podremos estar al día, lo cual no significa que estemos violentando el derecho al turno, sino que se requiere que se aborden simultáneamente todos los radicados pendientes, objetivo para el cual se crearon los grupos de descongestión.

De otra parte, frente al radicado No. 20170020962, se observa que la dependencia se encuentra en etapa de estudio de la información adjuntada por el Departamento de Seguridad:

- Formulario de solicitud.
- Estudio de Seguridad.
- Personal a Proteger.
- Red de Apoyo.
- Composición Accionaria.

² **Artículo 20°.-** Renovación de licencia de funcionamiento. Para la renovación de la licencia de funcionamiento de los departamentos de seguridad, el representante legal de la empresa, deberá presentar un informe general sobre el estado del departamento, en el cual se haga una relación del personal de vigilancia discriminado por modalidad del servicio, servicios contratados, cantidad de armamento con que cuenta, vehículos y equipos de comunicación y seguridad, con la descripción de sus características.

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Tramitado y Proyectado por	Esneida Vargas Ariza		Julio 18 de 2017
Revisado para firma por	Sandra Milena Neira		Julio 18 de 2017
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.			

- Relación Equipos de Comunicación.
- Relación de personal operativo del Departamento de Seguridad.
- Póliza de Responsabilidad Civil Extracontractual.
- Nómina del Personal del Departamento de Seguridad.
- Planillas de Pago de Seguridad Social y Aportes Parafiscales
- Relación, listado de Armas.
- Relación de Equipos de Seguridad.
- Equipos de comunicación.
- Presupuesto.

En relación a los documentos aportados, se establece que cumple con los requisitos previstos en la norma, para la renovación de la licencia de funcionamiento, no obstante, no se observa solicitud ni Paz y Salvos por concepto de Contribución y Multas, al igual que solicitud de Antecedentes DIJIN y Fiscalía.

De otra parte, se observó que el radicado No. 2017PR10007542 del 17 de enero del presente año, registrado en la base de datos allegada, corresponde a una solicitud del año pasado, frente a la cual ya la Superintendencia otorgó prórroga para la entrega de la información. Igualmente, se observa como finalizado en la base de datos del grupo de permisos de estado, el radicado No. 2017PR10007232, pero realmente no ha sido culminado, toda vez que no cuenta con acto administrativo descargado en el eSigna. Esto significa que existen debilidades en la información registrada en la base de datos que se maneja, por lo cual se requiere generar sistemas de información con los controles debidos para prevenir la pérdida de información y asegurar su confiabilidad.

Se evidencia que transcurren en promedio 56 días entre la radicación de la solicitud y el reparto, hecho que afecta la prestación del servicio.

Frente a la base de datos entregada por la dependencia de Permisos de Estado relacionada con la renovación de licencias de funcionamiento de Empresas de Vigilancia y Seguridad Privada, se observa lo siguiente:

• Solicitudes de Renovación de Licencia de Empresas de Vigilancia y Seguridad

De la base de datos allegada se observó que durante los meses de enero y febrero de 2017, se recibieron 3 solicitudes de renovación de licencias de funcionamiento para Empresas de Vigilancia, de las cuales no se registra ningún trámite finalizado, así:

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Tramitado y Proyectado por	Esneida Vargas Ariza		Julio 18 de 2017
Revisado para firma por	Sandra Milena Neira		Julio 18 de 2017
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.			

Solicitudes de Renovación para Empresas de Vigilancia y Seguridad Privada

SERVICIO	ASUNTO	RADICADO ENTRADA	RADICADO SALIDA	GRUPO ORGANIZATIVO	ESTADO	FECHA RADICADO	FECHA INICIO	No. DIAS	REQUERIMIENTO
Oficina Virtual	Renovación de Licencia	2017PR10002182	20174100008761	Grupo de Permisos de Estado Empresariales	Requerimiento de documentación	05/01/2017	19/01/2017	14	No
Oficina Virtual	Renovación de Licencia	20170015402	2/2017/PE-400-002	Grupo de Permisos de Estado Empresariales	En Estudio	27/01/2017	14/02/2017	18	No
Oficina Virtual	Alcance a la Renovación de Licencia	2017PR10018012	870/2017/GEN	Grupo de Permisos de Estado Empresariales	En Estudio	01/02/2017	27/02/2017	26	No

De la revisión de las tres solicitudes, se observa que la que demandó más tiempo entre la radicación y el inicio de estudio del trámite, es la del radicado 2017PR10018012 del día 1 de enero de 2017, que conllevó 26 días.

En relación a los documentos aportados por la empresa, se observa que se encuentra en etapa de estudio, no obstante, no se evidencian requerimientos por parte del área de permisos de estado, relacionados con paz y salvos por concepto de Contribución y Multas, al igual que solicitud de Antecedentes DIJIN y Fiscalía.

Se observa que todos los trámites de solicitud de renovación de licencia no han sido atendidos a la fecha de elaboración del presente informe, lo cual significa que dichos trámites llevan en curso aproximadamente 4 meses, sin una decisión de la Administración, esto teniendo en cuenta los pendientes de vigencias anteriores.

Es importante señalar que el procedimiento de renovación de licencia de funcionamiento Código PRO- 400-002, versión 13, no establece tiempos internos para adelantar el trámite, lo cual a todas luces contraviene lo establecido en un Sistema de Gestión de Calidad y por supuesto el objetivo mismo del procedimiento que establece *“Determinar el cumplimiento de los requisitos para la aprobación o negación de la Renovación de la Licencia de Funcionamiento, para el ejercicio de la actividad de vigilancia y seguridad privada en términos de **calidad** e idoneidad”*.

Igualmente, de acuerdo con lo dispuesto en el Literal G del numeral 4.4.1 de la norma ISO 9001: 2015, requisito que exige que *“La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional. La organización debe determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización, y debe: (...) g) Evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos...”*

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Tramitado y Proyectado por	Esneida Vargas Ariza		Julio 18 de 2017
Revisado para firma por	Sandra Milena Neira		Julio 18 de 2017
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.			

RECOMENDACIONES

- De conformidad con el procedimiento de Renovación de Licencia de Funcionamiento³, es necesario que se determine un tiempo mínimo para el trámite y en ausencia de los mismos debe darse aplicación a los términos establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Igualmente, se requieren tiempos para cada una de las actividades que se desarrollan al interior de la Delegada y para todos los procesos que la entidad realiza. Esto especialmente con el ánimo de que la entidad pueda avanzar y ponerse al día con los trámites pendientes de todas las vigencias.
- Se recomienda dar trámite inmediato a todos los trámites de solicitud de renovación de licencia que han sido radicados ante esta entidad. Para el efecto ya la Delegada cuenta con un plan de descongestión pero los resultados frente a este trámite en especial no se ven reflejados en los trámites de la presente vigencia, como quiera que no están siendo atendidos los radicados de 2017, pero esta Oficina recomienda que se asignen profesionales para atender todas las vigencias simultáneamente y no aumentar el atraso.
- Es necesario que la Delegada para la Operación solicite a la Oficina de Informática cuales son los reportes de información que requiere que genere el sistema eSigna, de acuerdo con los requerimientos que desee.
- Es importante que se diseñen proyectos por parte de la Delegada, en armonía con los de la entidad, encaminados a consolidar sistemas de información que se articulen con los diferentes aplicativos y no generar bases de datos independientes, ni hojas en Excel con el fin de garantizar seguridad y confianza en la información.

PLAN DE MEJORAMIENTO

La Delegada para la Operación deberá estructurar un Plan de Mejoramiento, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al recibo del presente informe, según formato identificado en la SUITE, identificando las acciones de mejora tanto preventivas como correctivas que permitan corregir las debilidades encontradas y subirlas a la SUITE.

³ Código: PRO- 400-002, versión 13

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Tramitado y Proyectado por	Esneida Vargas Ariza		Julio 18 de 2017
Revisado para firma por	Sandra Milena Neira		Julio 18 de 2017
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.			