 <b>Centro Nacional de Memoria Histórica</b>	<b>Informe de Seguimiento y/o evaluación</b>	<b>CÓDIGO:</b>	CIT-FT-006
		<b>VERSIÓN:</b>	002
		<b>PÁGINA:</b>	1 de 21

Fecha emisión del informe	día	30	mes	05	año	2019
---------------------------	-----	----	-----	----	-----	------

<b>Proceso:</b>	Talento Humano
<b>Procedimiento/operaciones.</b>	Novedades de Personal
<b>Líder de Proceso: Jefe(s) Dependencia(s):</b>	Director Administrativo y Financiero
<b>Nombre del seguimiento:</b>	Liquidación de Nómina
<b>Objetivo:</b>	Verificar el proceso de liquidación de nómina en aspectos contables, soporte tecnológico y contractual del proveedor Soporte Lógico S.A.S.
<b>Metodología</b>	El seguimiento se realizó atendiendo los procedimientos vigentes establecidos en el Sistema Integrado de Gestión, así como la normatividad aplicable, efectuándose levantamiento de información, entrevistas, revisión de la información disponible por el líder del proceso. El seguimiento fue realizado entre el 25 de marzo y el 30 de mayo de 2019.
<b>Limitaciones o riesgos del proceso de seguimiento</b>	Durante el desarrollo del proceso de seguimiento, se presentaron retrasos en las fechas definidas para la entrega de la información.

<b>Asesor de Control Interno</b>	<b>Equipo Evaluador de control interno</b>
Doris Yolanda Ramos Vega Asesora de Control Interno	Olga Lucia Espitia Peña Contratista - Control Interno  José Edgar Hernando Galarza Bogotá Contratista - Control Interno  Luis Francisco Hurtado Profesional Especializado - Control Interno

## DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

### 1. ASPECTOS CONTABLES

#### 1.1. Gestión de Talento Humano.

En cuanto a la concentración de funciones en la profesional especializada del proceso de Talento Humano, en calidad de la única funcionaria de la planta por tener el conocimiento y manejo total de las actividades claves del proceso en la entrada, proceso y terminación de las mismas; se encuentra pendiente de tomar acciones, permaneciendo un posible riesgo para la Entidad, de donde se pueda desprender ejercer funciones por acción u omisión.





## 1.2 Novedades de Personal

En el procedimiento de Novedades de Personal establecido en el SIG se observa, que se encuentra pendiente la actualización de las normas legales ya que el decreto 2210 de 2016, y 2209 de 2016 corresponde al decreto anual de Auxilio de Transporte y decreto anual de salario mínimo respectivamente correspondiente al año 2016, además el decreto 4803 de 2011 "por el cual se establece la estructura del CNMH se encuentra relacionado dos veces.

*Por lo que la oficina de Control Interno recomienda actualizar las Normas Legales del proceso de Gestión de Talento Humano de forma regular de acuerdo con la normatividad vigente.*

### 5. NORMAS LEGALES

- Decreto 2210 de 2016. Decreto anual de Auxilio de Transporte.
- Decreto 2209 de 2016. Decreto anual de salario mínimo.
- Decreto anual de fijación de las escalas de asignación básica mensual, para los empleados públicos del orden nacional.
- Decreto 4803 de 2011: "por el cual se establece la estructura del Centro de Memoria Histórica"
- Decreto 4941 de 2011: "por el cual se establece la planta de personal del Centro de Memoria Histórica y se dictan otras disposiciones"
- Decreto 1083 de 2015: "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública."
- Decreto 648 de 2017: "Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función Pública"
- Ley 1635 de 2013: "Por medio de la cual se establece la licencia por luto para los servidores públicos".
- Ley 909 de 2004: "Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones".

### 5. NORMAS LEGALES

- Ley 797 de 2003: "Por la cual se reforman algunas disposiciones del sistema general de pensiones previsto en la Ley 100 de 1993 y se adoptan disposiciones sobre los Regímenes Pensionales exceptuados y especiales".
- Decreto 1950 de 1973: "Por el cual se reglamentan los Decretos- Leyes 2400 y 3074 de 1968 y otras normas sobre administración del personal civil".
- Decreto 1227 de 2005: "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004 y el Decreto-ley 1567 de 1998.", con sus modificaciones.
- Decreto 4803 de 2011: "por el cual se establece la estructura del Centro de Memoria Histórica"
- Ley 755 de 2002: Que en su artículo 1 contemplo que: (...) El esposo o compañero permanente tendrá derecho a cuatro (4) días de licencia remunerada de paternidad, en el caso que sólo el padre esté cotizando al Sistema General de Seguridad Social en Salud. En el evento en que ambos padres estén cotizando al Sistema General de Seguridad Social en Salud, se concederán al padre ocho (8) días hábiles de licencia remunerada de paternidad. (...).
- Ley 4ª de 1992: "Por la cual se señalan las normas, objetivos y criterios que debe observar el Gobierno Nacional para la fijación del Régimen Salarial y Prestacional de los Empleados Públicos, de los miembros del Congreso Nacional y de la Fuerza Pública y para la fijación de las Prestaciones Sociales de los Trabajadores Oficiales y se dictan otras disposiciones, de conformidad con lo establecido en el artículo 150, Numeral 19, Literales e) y f) de la Constitución Política", Artículo 19.

## 1.3 Procedimiento Incapacidades y Licencias

En el SIG no se tiene establecido el procedimiento para el trámite de las Incapacidades y Licencias de origen laboral o común, que pueden ser producto de una enfermedad o accidente de trabajo, siendo de gran importancia, por cuanto el CNMH debe tener claridad sobre la recuperación de los recursos a las diferentes EPS y/o ARL, así mismo se genere el reconocimiento económico y no se presenten saldos de difícil recuperación en los Estados Financieros.

A continuación, se presenta la conciliación de la cuenta 138426001 a abril 30 de 2019, pago por cuenta de terceros – Incapacidades y Licencias, suministrada por el área contable:





CUENTA CONTABLE:		138426001 Pago por Cuenta de Terceros (SGSSS)	
Saldo Contabilidad Desagregado			
<b>Documento Identidad</b>	<b>Funcionario de Licencia o Incapacidad</b>	<b>Monto Pendiente Registro SIIF</b>	<b>36.927.797,00</b>
1022941164	ANDREA NATALIA SUAREZ CASTANEDA	1.828.100,00	
1032380603	ANASCAS DEL RIO MONCADA	655.094,00	
17344897	WILSON JAVIER RUIZ FINO	58.221,00	
38691050	ANA LYDA CAMPO AYALA	151.351,00	
51624574	DORIS YOLANDA RAMOS VEGA	2.803.510,00	
51954837	LUZ DARY PARDO	114.533,00	
51966182	LUZ MYRIAM DEVIA BRICEÑO	18.778,00	
52169920	LAURA JESUSITA GUERRERO MATEUS	338.000,00	
52385980	XIMENA BUSTOS SANCHEZ	24.518.805,00	
52500597	CLAUDIA YOLANDA LOPEZ MARTINEZ	240.300,00	
52595699	BLANCA CECILIA MUÑOZ NARANJO	3.052.031,00	
52698018	LUISA FERNANDA HERNANDEZ MERCADO	1.376.546,00	
52700879	SANDRA MARCELA FLOREZ AGUILAR	64.001,00	
52993992	CAMILA MEDINA ARBELAEZ	2.081.644,00	
52995465	ADRIANA CORREA MAZUERA	275.642,00	
76330407	CARLOS ALBERTO HURTADO MOSQUERA	1.362.156,00	
79354181	LUISA FERNANDA HERNANDEZ MERCADO Y CAMILA	2.010.915,00	
			<b>36.927.797,00</b>

Observación: Es de indicar que la suma de \$12,408,992 son reintegros gestionados por talento humano, pero en el mes de abril no fueron aplicados en el SIIF por motivos de implementación de la homologación de cuentas por parte del Ministerio de Hacienda, saldos que serán aplicados en el mes de mayo. el valor \$24.518.805 fue identificado y soportado por el ministerio y será igualmente aplicado en el mes de mayo de 2019.


Elaborado por:

  
Profesional Especializado - Contador  
Nombre: Jorge Bermudez

Aprobado por:

  
Profesional Especializado - Talento Humano  
Nombre: Tanya Muskus

Verificado por:

  
Contratista Encargado Tesorería  
Nombre: Diana Suarez

Adicionalmente y Verificando el Estado de Situación Financiera a 30 de Abril de 2019, generado en el SIIF Nación, en el saldo de la cuenta Pago por cuenta de terceros en donde se registran las licencias e incapacidades del CNMH, se observa que siguen pendientes *Incapacidades* por legalizar desde el año 2012 por valor de \$1.376.546, en el año 2014 por valor de \$655.094, en el año 2015 por valor de \$338.000, en el año 2016 por valor de \$3.292.331, por el año 2017 \$ 236.755, por el año 2018 \$10.532.096, y por el año 2019 \$24.518.805, adicionalmente se observa un saldo en negativo por valor de \$2.010.915.00, contraviniendo la dinámica de la naturaleza del Catálogo General de Cuentas para entidades del gobierno según la Resolución 620 de 2015, modificada por la Resolución 468 de 2016 emitida por la Contaduría General de la Nación que se encuentra pendiente por aclarar y ajustar en el reporte del SIIF Nación.

A continuación, se relacionan las cuentas pendientes por cobrar por concepto de cuenta de *terceros - Incapacidades y Licencias* a abril 30 de 2019 según reporte del SIIF Nación:





CODIGO AUXILIAR	DESCRIPCIÓN AUXILIAR	VALOR AUXILIAR (\$)	AÑO DE CAUSACION
52698018	LUISA FERNANDA HERNANDEZ MERCADO	1,376,546.00	2,012
1032380603	ANASCAS DEL RIO MONCADA	655,094.00	2,014
52169920	LAURA JESUSITA GUERRERO MATEUS	338,000.00	2,015
52500587	CLAUDIA YOLANDA LOPEZ MARTINEZ	240,300.00	2,016
52589699	BLANCA CECILIA MUÑOZ NARANJO	3,052,031.00	2,016
17344897	WILSON JAVIER RUIZ FINO	58,221.00	2,017
52700879	SANDRA MARCELA FLOREZ AGUILAR	64,001.00	2,017
51954837	LUZ DARY PARDO	114,533.00	2,017
1022941164	ANDREA NATALIA SUAREZ CASTANEDA	1,828,100.00	2,018
39691050	ANA LYDA CAMPO AYALA	151,351.00	2,018
51624574	DORIS YOLANDA RAMOS VEGA	2,803,510.00	2,018
51966182	LUZ MYRIAM DEVIA BRICEÑO	18,778.00	2,018
52993992	CAMILA MEDINA ARBELAEZ	2,081,644.00	2,018
52995465	ADRIANA CORREA MAZUERA	275,642.00	2,018
76330407	CARLOS ALBERTO HURTADO MOSQUERA	1,362,156.00	2,018
79354181	LUISA FERNANDA HERNANDEZ MERCADO	-2,010,915.00	2,019
52385980	XIMENA BUSTOS SANCHEZ	24,518,805.00	2,019
	<b>TOTAL</b>	<b>36.927.797,00</b>	

Reporte SIIF Nación

AÑO DE CAUSACION	VALOR
<b>2012</b>	<b>1,376,546.00</b>
<b>2014</b>	<b>655,094.00</b>
<b>2015</b>	<b>338,000.00</b>
<b>2016</b>	<b>3,292,331.00</b>
<b>2017</b>	<b>236,755.00</b>
<b>2018</b>	<b>8,521.181.00</b>
<b>2019</b>	<b>24,518,805.00</b>
<b>2019</b>	<b>-2,010,915.00</b>
<b>TOTAL</b>	<b>36,927,797.00</b>

Del cuadro anterior el valor de \$12.408.992 correspondiente a la sumatoria de los valores relacionados de los años de 2012 a 2018 se encuentran pendientes por registrar en el SIIF nación, ya que se están presentando inconvenientes en los registros como consecuencia de la homologación de cuentas contables por parte del Ministerio de Hacienda y Crédito Público de vigencias anteriores, Los valores de \$24.518.805 correspondiente a la vigencia 2019, se efectuará el reintegro correspondiente en el mes de Mayo de 2019, según lo mencionado en las observaciones de la conciliación de esta cuenta. El valor negativo de -\$2.010.915 está siendo verificado para su corrección en el SIIF Nación por parte del área contable.

#### 1.4 Liquidación Nómina

La liquidación de la nómina del CNMH es realizada por la Profesional Especializada en Gestión de Talento Humano y se registra mensualmente en el Aplicativo "Humanos, igualmente permite efectuar la liquidación mensual de aportes a seguridad social, aportes parafiscales y retención en la fuente.

Los conceptos que se observan en el aplicativo HUMANOS para la liquidación de la nómina del mes de marzo de los





60 funcionarios que se encontraban nombrados en planta se reflejan en el siguiente cuadro:

Cuadro Nomina

CENTRO DE MEMORIA HISTORICA  
900492141-5  
RECURSOS HUMANOS

NOMINA, LIQDEF, PRIMAS, P. ATRASADOS Y RETRO. RESUMEN EMPRESA

NOMINA: 2019033103  
ESQUEMA: PUBLICOS

26-Mar-19 12.28 PM

INGRESOS

CONCEPTO	CLASE	No Emp	DESCRIPCION	VALOR
BONRE		4	Bonificacion por Recreacion	3,255,074.00
BONSE		4	Bonificacion por Servicios	6,440,096.00
PGENC		1	Pago encargo	1,075,311.00
PGINC		5	Pago Incapacidad hospitalaria	2,585,416.00
PGMAT		1	Pago incapacidad de maternidad	9,194,552.00
PGPTC		2	Pago Prima tecnica	8,983,105.00
PGPTN		6	Pago Prima Tecnica Automalca No Factor Salario	21,511,455.00
PGVAC		2	Pago de Vacaciones en Tiempo	7,064,346.00
PGVLD		3	Pago Vacaciones Liquidacion Definitiva	56,325,142.00
PRBRE		3	Proporcionalidad Bonificacion Recreacion	988,077.00
PRBSE		3	Pago Proporcional Bonificación por Servicio	6,865,140.00
PRINA		3	Prima de Navidad	6,977,000.00
PRISE		3	Prima de Servicios	12,117,272.00
PRIVA		4	Prima de Vacaciones	34,195,354.00
PRPVA		3	Pago Proporcional Prima De Vacaciones	8,242,536.00
SUBAL		1	Subsidio de Alimentacion	54,153.00
SUEBA		58	Sueldo Básico	294,321,118.00
<b>TOTAL INGRESOS</b>				<b>480,195,147.00</b>

Cuadro de descuentos

CONCEPTO	CLASE	No Emp	DESCRIPCION	VALOR
AFCAVVI		1	AFC BANCO AV VILLAS	2,260,000.00
AFCBBV		3	AFC BANCO BBVA	4,050,000.00
AFCBCOL		2	AFC BANCOLOMBIA	3,100,000.00
AFCO		3	Aporte Fomento Constuccion Davivienda	4,018,551.00
AFCFNA		1	AFC Fondo Nal de Ahorro	1,008,450.00
APEFS		38	Aporte Empleado Fondo de Solidaridad	2,873,700.00
APEPEI		5	Aporte Empleado Pension Inc	103,700.00
APEPELMP		1	Aporte Empleado Pensión LMP	367,800.00
APEPEN		58	Aporte Empleado Pension Normal	12,035,700.00
APEPEV		2	Aporte Empleado Pension Vac	282,700.00
APESDI		5	Aporte Empleado Salud Inc	103,700.00
APESDLMP		1	Aporte Empleado Salud LMP	367,800.00
APESDN		59	Aporte Empleado Salud Normal	12,710,900.00
APESDV		5	Aporte Empleado Salud Vac	283,000.00
BANDAV		8	Banco Davivienda	6,008,000.00
COMPLIB		2	DESCUENTO COMPENSAR LIBRANZA	1,138,742.00
COOPLIBRA		8	Descuento Libranza Coopserp	3,520,140.00
COOPSERP		13	Cooperativa de servidores publicos y jubilados de	2,168,679.00
COOPSOLI		6	COOP. Solidarizar	1,442,000.00
COPSOLIDES		1	COOP. Solidarizar Libranza	615,850.00
DESMPC		1	DESCUENTO MEDICINA PREPAGADA COMPENSAR	186,480.00
DESMPS		2	Descuento medicina Prepagada Sanitas	544,160.00
ESTASSEGUR		5	ESTASSEGURO ADMINISTRADORA DE BENEFICIOS	123,500.00
PVBOL		3	Poliza Vida Seguros Bolivar	182,414.00
RECORD		14	DESCUENTO PLAN RECORDAR	361,400.00
RTFSA		37	UVT Retencion en la Fuente por Salarios	35,065,000.00
<b>TOTAL DESCUENTOS</b>				<b>94,922,366.00</b>

Del cuadro de nómina menos el cuadro de descuentos, da como resultado el saldo neto de la nómina a pagar por el mes de marzo de 2019 así:





Total, Nomina \$480.195.147  
 Total, Descuentos \$ 94.922.366  
**NETO NOMINA PAGAR \$385.272.781**

### 1.4.1 Aportes a la Seguridad Social

Los aportes a la Seguridad Social del CNMH se realizan mediante el operador ARUS como se observa en le siguiente reporte de la liquidación de la pila del mes de marzo de 2019:



#### Información de la Planilla Guardada

Nit de comercio Operador de Información 900089104-5  
 Razón Social del Operador de Información ARUS (antes Enlace Operativo)  
 Descripción Pago de Seguridad Social  
 Fecha Creación Informe 2019-03-20, 4:20:17 PM  
 Fecha Guardada 2019-03-20, 04:11:13 PM  
 Periodo de Cotización Otros Riesgos marzo de 2019  
 Periodo de Cotización Para Salud abril de 2019  
 Empresa CENTRO NACIONAL DE MEMORIA HISTORICA  
 NIT NI 900492141  
 Código Sucursal (Nombre)  
 Referencia de Pago/ Número Planilla 09570932  
 Tipo de Planilla E  
 Valor \$ 132.071.400

NH	Código	Administradora	Afiliados	Valor sin Mora	Valor Mora	Total
N800339004	23-14	COLPENSIONES	34	\$ 29.896.400	\$ 0	\$ 29.896.400
N800227940	231001	COLFONDOS	6	\$ 6.681.000	\$ 0	\$ 6.681.000
N800224808	230301	PORVENIR	14	\$ 12.556.600	\$ 0	\$ 12.556.600
N800229739	230201	PROTECCION FONDO DE PENSIONES OBLIGATORIAS	5	\$ 4.823.400	\$ 0	\$ 4.823.400
N801037916	MIN001	ADMINISTRADORA DE LOS RECURSOS SS ADRES	1	\$ 2.109.900	\$ 0	\$ 2.109.900
N860066942	EPS008	COMPENSAR ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD	27	\$ 17.885.000	\$ 0	\$ 17.885.000
N800068702	EPS010	EPS SILRA	2	\$ 1.188.400	\$ 0	\$ 1.188.400
N901007473	EPS044	MEDIMAS EPS	1	\$ 1.971.300	\$ 0	\$ 1.971.300
N800251449	EPS005	ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A.	20	\$ 14.254.100	\$ 0	\$ 14.254.100
N830113951	EPS001	ALIANSA SALUD EPS S.A. (antes COLMEDICA)	1	\$ 306.400	\$ 0	\$ 306.400
N830003364	EPS017	ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD FAMILIAR LIMITADA CAJAM-COL SUBSIDIO	3	\$ 1.971.500	\$ 0	\$ 1.971.500
N805000427	EPS016	COOMEVA ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD S.A.	3	\$ 1.746.100	\$ 0	\$ 1.746.100
N800130907	EPS002	SALUD TOTAL S.A. ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD	1	\$ 897.200	\$ 0	\$ 897.200
N860011153	14-23	ARP - POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS	59	\$ 2.376.300	\$ 0	\$ 2.376.300
N860066942	CCF-24	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR COMPENSAR	59	\$ 14.891.100	\$ 0	\$ 14.891.100
N898999034	PASENA	SENA	59	\$ 7.447.200	\$ 0	\$ 7.447.200
N899999239	PAICBF	INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR	59	\$ 11.169.600	\$ 0	\$ 11.169.600
<b>SubTotales:</b>				\$ 132.071.400	\$ 0	
<b>Total a Pagar:</b>						\$ 132.071.400

### 1.4.2 Cuenta 2511 Beneficios a los empleados

En revisión efectuada a los Estados Financieros a marzo 31 de 2019 se observan las siguientes diferencias en cuanto a lo registrado en el balance y lo reportado por el área de Talento Humano





DETALLE CUENTA	SALDO BL/CE 31/03/2019	SALDO INFORME TALENTO HUMANO 31/03/2019	DIFERENCIA	DIF %
VACACIONES	277,790,124.00	263,146,669.00	14,643,455.00	5.27%
PRIMA DE VACACIONES	175,626,587.00	174,507,988.00	1,118,599.00	0.64%
PRIMA DE SERVICIOS	110,827,092.00	110,826,878.00	214.00	0.00%
PRIMA DE NAVIDAD	106,545,489.00	87,082,863.00	19,462,626.00	18.27%
BONIFICACION SERVICIOS	59,116,714.00	58,920,574.00	196,140.00	0.33%
BONIFICACION ESPECIAL DE RECREACION	38,576,504.00	32,195,348.00	6,381,156.00	16.54%
APORTES RIESGOS LABORALES	2,376,300.00	2,376,300.00	-	0.00%
APORTES FONDO DE PENSIONALES EMPLEADOR	38,554,300.00	38,554,300.00	-	0.00%
APORTES SEGURIDAD SOCIAL SALUD-EMPLEADOR	28,742,700.00	28,742,700.00	-	0.00%
APORTES A CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR	17,798,600.00	17,798,600.00	-	0.00%
<b>TOTAL CUENTA BENEFICIOS EMPLEADOS</b>	<b>855,954,410.00</b>	<b>814,152,220.00</b>	<b>41,802,190.00</b>	<b>4.88%</b>

En el cuadro anterior las diferencias más significativas se observan en la cuenta de Prima de Navidad por valor de \$19.462.626 que representa un porcentaje del 18%. Si bien es cierto por este concepto no debe existir saldo a diciembre 31 de 2018, pues esta debió ser cancelada en su totalidad, antes de finalizar la vigencia 2018. En los Estados Financieros reportados por el SIIF Nación, a esta fecha esta cuenta presenta un saldo de \$16.424.284 el cual corresponde a registros realizados por el área contable, que están siendo analizados para su corrección.

La cuenta BONIFICACION ESPECIAL DE RECREACION también presenta variación significativa por \$6.381.156 que representa el 16.54%. Este saldo también se encuentra en procesos de análisis por parte del área contable para ajuste o reclasificación.

De igual manera no se observan diferencias entre lo registrado por contabilidad y los reportes de Talento Humano en cuanto a los Aportes a la Seguridad Social.





## 2. SOPORTE TIC

### 2.1 Soporte de Mesa de Ayuda

Se evidencia que el proveedor Soporte Lógico ha prestado el servicio de mesa de ayuda a través de diferentes canales de comunicación y en el horario establecido en el contrato 437 de 2018. El proveedor dispuso de una herramienta de software especializada para el reporte y seguimiento de incidencias que se presentaron durante la ejecución del contrato.

Durante la vigencia de 2018 y enero – marzo de 2019 se han registrado por parte del CNMH 71 incidentes los cuales a la fecha de la validación (2019/03/15) se encuentran atendidos y solucionados. De los 71 incidentes, 68 fueron presentados por el área de talento humano y 3 fueron presentados por el área de Contabilidad.

Los 71 casos registrados corresponden a solicitudes de soporte funcional de la herramienta, a través de los cuales el CNMH requería apoyo en el manejo del sistema. No se identificaron incidentes que correspondan a errores del producto de software Humano.

El área de Contabilidad y Talento Humano cuentan con usuarios del sistema de mesa de ayuda para el reporte de incidencias, si otra área requiere reportar incidentes lo realiza mediante correo electrónico al área de talento humano.

### 2.2. Disponibilidad del Sistema de Información Humano.

Los usuarios del sistema, manifiestan no haber tenido inconvenientes con la disponibilidad del servicio, adicionalmente se evidencia que no existen reportes de incidentes de indisponibilidad. Las indisponibilidades que se han presentado obedecen a ventanas de mantenimiento del software, las cuales son previamente informadas.

En reunión con el proveedor Soporte Lógico nos informan que cuentan con un proveedor de Data Center, el cual realiza el monitoreo de la disponibilidad de la plataforma tecnológica. Con el fin de tener información del indicador de disponibilidad y soporte de cumplimiento contractual de la plataforma, se recomienda solicitar al proveedor remitir al CNMH dicha información con periodicidad mensual.

### 2.3 Actualizaciones del sistema

Los usuarios manifiestan que el sistema de información ha tenido actualizaciones por motivos normativos y por mejoras del mismo. Sin embargo, no se tiene evidencia documental que describa las versiones liberadas durante la vigencia 2018 y el periodo enero- marzo de 2019, así como también la descripción de las mejoras que contiene cada versión del software.

Las notificaciones oportunas de las actualizaciones del producto es una buena práctica que permite a los clientes mantenerse informados de las actualizaciones y de esta manera apropiarse oportunamente de las mismas y planear las actividades internas del proceso.







## 2.4 Gestión de Acceso

Se evidencia que existen funcionarios que cuentan con usuario de acceso al sistema de información, sin embargo en la validación con los supervisores del contrato 437 de 2018 manifestaron que algunos usuarios no requieren el acceso actualmente.

Los usuarios activos del sistema al 3 de mayo se muestra en la siguiente tabla:

Rol	Descripción	Personas asignadas
Académica	Manejo de Inf. Académica	Andrea Suarez Camilo Franco María López
Acceso Consultor	Acceso al Menú modo Consultor	Doris Ramos
AccesoMenu	Acceso a todos el Menú	Andrea Suarez Camilo Franco César Ortiz Diana López María López Katerin Rodríguez Tanya Muskus
AdminHumano	Administrador Humano	César Ortiz Diana López Tanya Muskus
AdminSeg	Administración y Seguridad	César Ortiz Diana López
ARSolicitud	Rol para Aprobar o Rechazar Solicitud	
CambCodigo	Cambiar Código	Andrea Suarez Camilo Franco Control Interno Consultor María López





CamClave	Cambio de Clave	Andrea Suarez Camilo Franco Control Interno Consultor María López Tanya Muskus
CofirmVinc	Confirmar Vinculación	
Conceptos	Manejo de Conceptos	
Confirmar	Confirmación de Nomina	
Cons Novedad	Consulta Novedades	Control Interno Consultor Doris Ramos
consaudit	Consulta Auditoria	Consultor
Consulta	Consultas Humano	Doris Ramos Consultor
ConsultaPlanta	Consulta Planta	Andrea Suarez Camilo Franco Control Interno Consultor Doris Ramos María López
ConsultarNom	Consulta de Nomina	Andrea Suarez Control Interno Consultor Doris Ramos
Consultor	Consultor Mesa de Ayuda	Consultor Doris Ramos
Contratista	Manejo contratista	Adrea Suarez Camilo Franco María López
Dotacion	Manejo de Dotación	
Embargos	Manejo de Embargos	
Empleado	Manejo Datos Básicos	Adrea Suarez Camilo Franco María López
EscalafonAsignar	Asignación de solicitudes en Escalafón Docente	





EscalafonClasificar	Clasificar solicitudes en Escalafón Docente	
EscalafonEstCitacion	Gestionar "Citacion" Escalafon D	
EscalafonEstConsEjec	Gestionar "Constancia Ejecutoria" Escalafon D	
EscalafonEstLegalFir	Gestionar "Legalizacion Firma" Escalafon D	
EscalafonEstNotAviso	Gestionar "Notificado Por Aviso" Escalafon D	
EscalafonEstNotFijac	Gestionar "Notificado Por Fijacion" Escalafon D	
EscalafonEstNotPerso	Gestionar "Notificado Personalmente" Escalafon D	
EscalafonEstNumFecha	Gestionar "Numero y Fechado" Escalafon D	
EscalafonEstRevActAd	Gestionar "Revision Acto Admin" Escalafon D	
EscalafonEstTerminad	Gestionar "Terminado" Escalafon D	
EscalafonRadicar	Radicar solicitudes en Escalafon Docente	
EscalafonVerificar	Verificar titulos de solicitudes Escalafon Docente	
Estructura	Manejo de Estructura	
Familiar	Manejo de Inf. Familiar	
Fia	Form. Integrado de Aportes	
FinSolicitud	Rol para terminar tramite de solicitudes	
Fondos	Manejo de Fondos	
Formulacion	Manejo de Formulacion	
GestArchivo	Gestionar Archivos	
gestc1	gestionar Actividad1	
GestHumana	Gestión Humana	
GestorConsulta	GestorConsulta	Consultor
HistLaboral	Manejo de Historia Laboral	





Idiomas	Manejo de Idiomas	
Importar	Importar Novedades	
Incapacidades	Manejo de Incapacidades	Tanya Muskus Katerin Rodríguez
IncreSalario	Incrementos Salariales	
InfAdicional	Manejo de Inform. Adicional	
InfBancos	Manejo de Informacion Bancaria	Andrea Suarez Camilo Franco María López
Liquidador	Liquidacion de Nomina	Tanya Muskus
Manejo Planta 1	HV-sin fondo-bancaria	
Manejo Planta 2	HV, Consult de Vinc y det Vinculacion, datos bas	
Novedad	Ocasionales y Periodicas	
Observ	Manejo de Observaciones	
Parametros	Manejo de Parametros	
PENSIONADO	Administrar Pensionados	
Perfil	Manejo de Perfil	
Planta	Manejo Planta	Tanya Muskus Katerin Rodríguez
Proceso Liquidacion	Proceso Liquidacion	
ReportesAH	Reportes de Administracion y Seguridad	Diana López César ortiz Consultor
ReportesBE	Reportes Beneficios	Andrea Suarez
ReportesBS	Reportes BS	
ReportesCL	Reportes Compensacion	Andrea Suarez Consultor Control Interno
ReportesEL	Reportes de Humano En Linea	Adrea Suarez Consultor
ReportesFD	Reportes Firma Digital	
ReportesHG	Reportes Humano General	Adrea Suarez Consultor
ReportesLP	Reportes Libranzas	





ReportesPP	Reportes Planta y Personal	Adrea Suarez Consultor Control Interno
ReportesSO	Reportes GSST	
ReportesSS	Reportes SS	
ReportesVT	Reportes para Gestión de Viáticos	
rolau	rolau	
Salud y Seguridad	Salud y Seguridad	Katerin Rodríguez Tanya Muskus
Soporte	Soporte	
TM	Tablas Maestras	
TMAdminSeguridad	Tablas Maestras Admin y Seguridad	
TMCompensacion	Tablas Maestras Comp y Laborales	
TMConsulta	Tablas Maestras Consultas	
TMPlanta	Tablas Maestras Planta y Personal	
TraIncapacidades	Tramites Incapacidades	
TraTraslados	Traslado en Linea	Hunano
Vacaciones	Manejo de Vacaciones	
VerifEmpleado	Verificar Empleado	
Viaticos	Viaticos	
Viaticos Caja Menor	Viaticos Caja Menor	
Viaticos Firma	Viaticos Firma	
Viaticos JefeInme	Viaticos JefeInme	
Viaticos Order G	Viaticos Order G	
VincDetalle	Manejo de Vinc. Detalle	Andrea Suarez Camilo Franco María López
Vinculacion	Manejo de Vinculacion	Andrea Suarez Camilo Franco María López





Visualizar Archivos

Visualizar Archivos

*De la revisión de los usuarios se evidencia que a la fecha existen usuarios activos que no requieren acceso actualmente, esta situación se presenta debido a que los controles para el retiro de privilegios no se hacen de forma oportuna de acuerdo con la dinámica del personal. El seguimiento y control que permita mantener actualizado los usuarios de un sistema de información es fundamental para asegurar la confidencialidad e integridad de la información*

Se evidencia que hay usuarios con nombre de tipo genérico como es el caso de “consultor, humano, control interno”. No es una buena práctica tener usuarios de este tipo ya que no permite identificar de forma nominativa el funcionario que lo tiene asignado. Se recomienda que todos los usuarios del sistema se identifiquen de forma precisa con el nombre completo del funcionario correspondiente y/o su número de identificación.

Adicionalmente no se evidencia que se retire los privilegios y/o se inactiven los usuarios en caso de terminación de contrato de los contratistas o salida a vacaciones de funcionarios de planta.

## 2.5 Separación de Roles

Se evidencia que los usuarios:

Andrea Suarez – Contabilidad,  
Camilo Franco – Acuerdos de la verdad,  
César Ortiz – TIC,  
Diana López-TIC  
María López – Dirección de Archivo de Derechos Humanos,  
Katerin Rodríguez – Talento Humano  
Tanya Muskus – Talento Humano

Tienen acceso a todas las opciones del menú del Sistema de Información Humano, lo anterior genera un alto riesgo de integridad y consistencia de la información, en el entendido que tienen acceso a funcionalidades e información no requeridas para el desempeño de sus funciones. Por lo anterior se recomienda se perfilen los usuarios y se determinen los roles con el fin de asegurar que cada funcionario tenga el acceso únicamente a las funcionalidades e información que requiere de acuerdo a sus funciones.

*La funcionalidad de formulación y/o parametrización del Sistema de Información Humano es una de las más críticas ya que en este se establecen la lógica de la liquidación de la nómina, actualmente tiene acceso a esta funcionalidad funcionarios del área de talento humano, del área de contabilidad y del grupo TIC. Lo anterior genera riesgos de consistencia e integridad de la información. Para mitigar este riesgo es recomendable que este tipo de funcionalidad este restringida únicamente para el funcionario (usuario) responsable de esta actividad en el CNMH.*





## 2.6 Acuerdos de Niveles de Servicio

Se evidencia que en el contrato 437-2018 y en la propuesta comercial del proveedor Soporte Lógico se describen las características del servicio, sin embargo, no se observa que se establezcan tiempos de respuesta para la atención y/o solución de los incidentes, los cuales le permitan al CNMH contar con una expectativa de tiempo de respuesta de sus peticiones. Es recomendable establecer contractualmente los tiempos de atención y solución mediante Acuerdos de Niveles de Servicio.

## 2.7 Copias de respaldo de la información del CNMH

Se evidencia que de acuerdo con las obligaciones del contrato 437-2018 el proveedor Soporte Lógico entrega una copia de respaldo de la información de nómina de los funcionarios del CNMH. Sin embargo, no se evidencia que dicha copia de respaldo haya sido sometida a pruebas con el fin de asegurar su conformidad tanto técnica como de consistencia. Asegurar que las copias de respaldo de la información estén conformes, asegura que, ante la necesidad de su recuperación, se tenga la certeza que estará disponible para la entidad. Por lo anterior es recomendable establecer los mecanismos para que el CNMH verifique la consistencia de las copias de respaldo del sistema Humano.

## 3. ASPECTOS CONTRACTUALES CON EL PROVEEDOR SOPORTE LOGICO

### Contrato de la vigencia 2018.

Para la vigencia 2018 se suscribió el contrato 437 del 26 de enero de 2018, el cual se ejecutó durante toda la vigencia con terminación el 31 de diciembre de 2018. El contrato surtió todas las etapas precontractuales con el cumplimiento de todos los requisitos de la etapa precontractual según se verificó en el respectivo expediente contractual y en la plataforma del SECOP.

El contrato consta de once (11) cláusulas de obligaciones específicas, relacionadas con las condiciones específicas de la prestación del servicio de arrendamiento del software y autorización para su utilización, con las garantías de actualizaciones según se requiera, modificaciones, servicio de soporte, la garantía de los diferentes medios de ayuda como línea telefónica, chat, correo electrónico tanto para funcionarios como para administradores al igual que las consultas que se requieran de acuerdo con los perfiles establecidos. Igualmente, lo que tiene que ver con entrega de la información que se procesa mensualmente al CNMH, informes adicionales que sean requeridos, entrega del manual del usuario final, gestión de las capacitaciones que sean solicitadas y programación de reuniones que sean solicitadas por el supervisor.

De acuerdo con el seguimiento realizado, las entrevistas sostenidas con los supervisores del contrato y las evidencias aportadas de acuerdo con la solicitud realizada previamente al seguimiento, se constató el cumplimiento de estas obligaciones.

No obstante, lo anterior, en el momento en que fue solicitado no fue aportado por parte de los supervisores del





contrato el “*plan de seguimiento y acompañamiento a los funcionarios responsables de la gestión de talento humano del CNMH*”, obligación específica establecida en el numeral 3, de la cláusula tercera del contrato. Posteriormente el día 24 de mayo fue remitido un documento denominado “cronograma actividades grupo de nómina Mincultura”, documento que no era el solicitado, posteriormente se remitió nuevamente correo electrónico con el plan de seguimiento correspondiente al CNMH. Se considera que esta omisión no representa un riesgo alto en la ejecución de este contrato, toda vez que el acompañamiento a la entidad es una labor de la esencia misma del contrato, reflejado en la primera de las obligaciones específicas relacionada con “*prestar un servicio con disponibilidad de atención 7x24*” y también en la obligación No 4 relacionada con *el soporte 5X8 a través de diferentes medios tecnológicos y mesa de ayuda...* Sin embargo, se recomienda que, como un principio básico de control, a futuro los supervisores, verifiquen periódicamente el cumplimiento de todas las obligaciones contractuales y si encuentran alguna obligación sin cumplir, realicen la debida exigencia al contratista con los soportes que sean del caso. Igualmente, si existen obligaciones similares entre sí, como podría ser el caso que nos ocupa, deberán excluirse al momento de elaboración de la minuta del contrato, para evitar este tipo de situaciones.

#### Contrato de la vigencia 2019.

Para la vigencia 2019, el CNMH suscribió el contrato No 224 de 4 abril de 2019 para la prestación del servicio del software humano. La razón de la suscripción tardía de este contrato, de acuerdo con la explicación proporcionada por la Profesional Especializado en Gestión del Talento Humano fue la imposibilidad de suscribirlo en el mes de enero debido a que no se poseía autorización de vigencias futuras y también porque la entidad está decidiendo algunas propuestas del contrato para el año 2019 relacionadas con excluir del contrato el uso del software para la liquidación de los honorarios de los contratistas del CNMH. Esta situación significó un periodo de tres meses (enero, febrero y marzo), sin que existiese contrato vigente para el uso del software humano. No obstante, lo anterior de acuerdo con las evidencias aportadas a control interno, el contratista continuó prestando sus servicios al CNMH durante estos meses sin que mediara un contrato, situación evidenciada en los ticks de servicio que fueron solicitados y contestados por el contratista y por ejemplo en las planillas de provisión y consolidación por empleado de los meses de enero, febrero y marzo que fueron generadas en la plataforma del software humano. Esta situación va en contravía de lo dispuesto por la ley en materia de contratación según el artículo 41 de la ley 80 de 1993 que dice: “*Los contratos del Estado se perfeccionan cuando se logre acuerdo sobre el objeto y la contraprestación y éste se eleve a escrito. Para la ejecución se requerirá de la aprobación de la garantía y de la existencia de las disponibilidades presupuestales correspondientes, salvo que se trate de la contratación con recursos de vigencias fiscales futuras de conformidad con lo previsto en la ley orgánica del presupuesto*” (subrayado fuera de texto). Así las cosas en la situación descrita, podría considerarse un riesgo para la entidad derivado de la responsabilidad estatal que le asiste, por haberse beneficiado de un servicio sin la contraprestación correspondiente (ver sentencia CE SII E 24969 de 2013, la cual puede consultarse en el portal de Colombia compra eficiente)

Adicionalmente, el hecho de que la entidad se quede sin el servicio del software humano, se considera un riesgo para la entidad, toda vez que implica que las operaciones normales deben realizarse manualmente con lo que aumenta el riesgo de errores en la nómina y demanda una importante dedicación de tiempo y de personal para adelantar estas operaciones. Se recomienda a la entidad y a los supervisores de este contrato adelantar las acciones que sean







pertinentes para evitar que estas situaciones se vuelvan a presentar, establecer planes de contingencia y acciones que varían que aseguren la continuidad en la prestación del servicio entre las que se encuentran por ejemplo el trámite de vigencias futuras para este contrato u otras que se consideren pertinentes. Igualmente, registrar esta situación en el mapa de riesgos del proceso, toda vez que es un riesgo materializado frente al cual se considera procedente que la entidad pueda prevenir por todos los medios posibles su ocurrencia.

**MATRIZ PARA PLAN DE MEJORAMIENTO**  
(Metodología para elaboración - fecha de entrega)

No	DESCRIPCION DEL HALLAZGO	RECOMENDACION
1	En el procedimiento de Novedades de Personal establecido en el SIG se observa, que encuentra pendiente la actualización de las normas legales ya que el decreto 2210 de 2016, y 2209 de 2016 corresponde al decreto anual de Auxilio de Transporte y decreto anual de salario mínimo respectivamente correspondiente al año 2016, además el decreto 4803 de 2011 "por el cual se establece la estructura del CNMH se encuentra relacionado dos veces.	Por lo que la oficina de Control Interno recomienda actualizar las Normas Legales del proceso de Gestión de Talento Humano de forma regular de acuerdo con la normatividad vigente.
2	En el SIG no se tiene establecido el procedimiento para el trámite de las Incapacidades y Licencias de origen laboral o común, que pueden ser producto de una enfermedad o accidente de trabajo, siendo de gran importancia, por cuanto el CNMH debe tener claridad sobre la recuperación de los recursos a las diferentes EPS y/o ARL, así mismo se genere el reconocimiento económico y no se presenten saldos de difícil recuperación en los Estados Financieros.	Se recomienda con las áreas que intervienen en el proceso y la Dirección de planeación, establecer un proceso dinámico, para el trámite de las Incapacidades y Licencias de origen laboral o común, que pueden ser producto de una enfermedad o accidente de trabajo.
3	En la cuenta de <u>Beneficios a los empleados</u> en el saldo contable a 31 de marzo de 2019 se observa diferencias con lo reportado por talento humano y lo registrado por Contabilidad siendo las variaciones más significativas las de Prima de Navidad con un 18.27% y Bonificación Especial por recreación por 16.54%	Se recomienda a la Dirección Administrativa y Financiera iniciar las acciones para la depuración ajuste y/o reclasificación de las diferencias presentadas entre la información reportada por talento humano y los registros contables para las cuentas de <u>Beneficios a los empleados</u> y así presentar los Estados Financieros con información clara y confiable.





4	<p>En la cuenta 138426001 Otras cuentas por cobrar – pago por cuenta de terceros - Incapacidades y licencia se presenta un saldo en negativo de -\$2.010.915. Este saldo al presentarse en forma negativa se encuentra en forma diferente a su naturaleza contable, contraviniendo la dinámica de la naturaleza del Catálogo General de Cuentas para entidades del gobierno.</p>	<p>La Oficina de Control Interno recomienda hacer los análisis correspondientes y efectuar el ajuste o reclasificación para que se presente la razonabilidad de los saldos de los Estados Financieros del CNMH y así mismo dar cumplimiento a la dinámica del Catálogo General de Cuentas para entidades de gobierno según la Resolución 620 de 2015, modificada por la Resolución 468 de 2016 emitida por la Contaduría General de la Nación que se encuentra pendiente por aclarar y ajustar en el reporte del SIIF Nación.</p>
5	<p>Los usuarios manifiestan que el sistema de información ha tenido actualizaciones por motivos normativos y por mejoras del mismo. Sin embargo, no se tiene evidencia documental que describa las versiones liberadas durante la vigencia 2018 y el periodo enero- marzo de 2019, así como también la descripción de las mejoras que contiene cada versión del software.</p>	<p>Se recomienda solicitar al proveedor información formal y oportuna de las actualizaciones generadas por la dinámica normativa o mejoras de la plataforma tecnológica, con al menos la siguientes: datos: fecha de liberación, descripción de las mejoras que se incorporan, justificación de la necesidad de realizar la actualización, plan de apropiación de las nuevas funcionalidades e impacto en la entidad.</p>
6	<p>Se observa que los controles para el retiro de privilegios al sistema de información Humano no se realizan de forma oportuna de acuerdo con la dinámica del personal, lo anterior teniendo en cuenta que actualmente funcionarios y contratistas que tienen asignado usuarios que no los requieren, para el desarrollo de sus funciones u obligaciones.</p> <p>Adicionalmente no se evidencia que se retire los privilegios y/o se inactiven los usuarios en caso de terminación de contrato de los contratistas o salida a vacaciones de funcionarios de planta.</p> <p>Se evidencia que hay usuarios con nombre de tipo genérico como es el caso de “consultor, humano, control interno”. No es una buena práctica tener usuarios de este tipo ya que no permite identificar de forma nominativa el</p>	<p>Se recomienda se apliquen y fortalezcan los controles procedimentales o automáticos en la gestión de acceso al Sistema de Información Humano con el fin de asegurar que tengan acceso al sistema únicamente los usuarios que lo requieren de acuerdo con sus funciones o obligaciones y retirar los mismos al momento que no lo requieran.</p>





	funcionario que lo tiene asignado.	
7	Se evidencia que la funcionalidad de formulación y/o parametrización del Sistema de Información Humano es una de las más críticas ya que en esta se establece la lógica de la liquidación de la nómina, actualmente tiene acceso a esta funcionalidad funcionarios del área de talento humano, del área de contabilidad y del grupo TIC. Lo anterior genera riesgos de consistencia e integridad de la información	<p>Se recomienda se apliquen y fortalezcan los controles procedimentales o automáticos en la gestión de acceso al Sistema de Información Humano con el fin de asegurar que los funcionarios o contratistas tengan acceso únicamente a las funcionalidades del sistema de acuerdo con sus funciones u obligaciones.</p> <p>Se recomienda que se perfilen los funcionarios y/o contratistas usuarios del sistema con el fin de asegurar que tengan acceso únicamente a las funcionalidades del sistema que sus funciones u obligaciones. El seguimiento y control que permita mantener actualizado los usuarios de un sistema de información es fundamental para asegurar la confidencialidad e integridad de la información</p> <p>Se recomienda para mitigar este riesgo de consistencia e integridad de la información de la nómina la funcionalidad de formulación o parametrización este restringida únicamente para el funcionario (usuario) responsable de esta actividad en el CNMH</p>
8	Se evidencia que de acuerdo con las obligaciones del contrato 437-2018 el proveedor Soporte Lógico entrega una copia de respaldo de la información de nómina de los funcionarios del CNMH. Sin embargo no se evidencia que dicha copia de respaldo haya sido sometida a pruebas con el fin de asegurar su conformidad tanto técnica como de consistencia de la información	Se recomienda asegurar que las copias de respaldo de la información estén conformes con el fin de que la entidad tenga certeza de su recuperación, por lo tanto, importante establecer los mecanismos para que el CNMH verifique la consistencia de las copias de respaldo del sistema de información Humano.
9	Para la vigencia 2019, el CNMH suscribió el contrato No 224 de 4 abril de 2019 para la prestación del servicio del software humano. Esta situación significó un periodo de tres meses (enero, febrero y marzo), sin que existiese contrato vigente para el uso del software humano. No obstante, lo anterior de acuerdo con	Se recomienda a la entidad y a los supervisores de este contrato adelantar las acciones que sean pertinentes para evitar que estas situaciones se vuelvan a presentar. Igualmente, registrar esta situación en el mapa de riesgos del proceso, por considerarse que es un riesgo materializado ante el cual resulta necesario establecer acciones para





las evidencias aportadas a control interno, el contratista continuó prestando sus servicios al CNMH durante estos meses sin que mediara un contrato, situación que va en contravía de lo preceptuado por el artículo 41 de la ley 80 de 1993, situación que se considera un riesgo para la entidad desde el punto de vista de la responsabilidad estatal.

prevenir de nuevo su ocurrencia.

### OPORTUNIDADES DE MEJORA

1. Se observa concentración de funciones en la profesional especializada del proceso de Talento Humano, en calidad de la única funcionaria de la planta por tener el conocimiento y manejo total de las actividades claves del proceso en la entrada, proceso y terminación de las mismas; se encuentra pendiente de tomar acciones, permaneciendo un posible riesgo para la Entidad, de donde se pueda desprender ejercer funciones por acción u omisión.
2. Se evidencia que en el contrato 437-2018 y en la propuesta comercial del proveedor Soporte Lógico se describen las características del servicio, sin embargo, no se observa que se establezcan tiempos de respuesta para la atención y/o solución de los incidentes, los cuales le permitan al CNMH contar con una expectativa de tiempo de respuesta de sus peticiones. Se recomienda establecer Acuerdos de Niveles de Servicio para definir tiempos de atención y solución de los incidentes.
3. Como parte de la documentación proporcionada a control interno, se entregó un documento denominado: "Acuerdo de niveles de servicio humano (SLA)", en el que la firma proveedora del software, "establece los términos y condiciones para la prestación de los servicios contratados" entre los que se encuentran desarrolladas condiciones específicas para las solicitudes por incidente, responsabilidades de soporte lógico y del cliente, entre otros. No obstante, lo anterior, este "Acuerdo" no se encuentra mencionado en el contrato 224 de 2019 ni tampoco en la propuesta que se entregó como parte de la documentación que hace parte del contrato. Se recomienda que, a futuro, este tipo de documentos sean citados en el contrato suscrito, ya que los mismos hacen parte de las condiciones de servicio que el proveedor dispone para ofrecer a la entidad y resulta muy útil para aclarar el manejo de las relaciones de servicio entre la entidad y el contratista.
4. En el momento en que fue solicitado no fue aportado por parte de los supervisores del contrato el "*plan de seguimiento y acompañamiento a los funcionarios responsables de la gestión de talento humano del CNMH*", obligación específica establecida en el numeral 3, de la cláusula tercera del contrato. Posteriormente el día 24 de mayo fue remitido un documento denominado "cronograma actividades grupo de nómina Mincultura", a todas luces este documento no fue el solicitado ya que pertenece a otra entidad, por lo que persiste el incumplimiento. La causa de esta omisión se puede asociar a un olvido involuntario de los supervisores. Se considera que esta





omisión no representa un riesgo alto en la ejecución de este contrato, toda vez que el acompañamiento a la entidad es una labor de la esencia misma del contrato, reflejado en la primera de las obligaciones específicas relacionada con "prestar un servicio con disponibilidad de atención 7x24" y también en la obligación No 4 relacionada con el soporte 5X8 a través de diferentes medios tecnológicos y mesa de ayuda..." Sin embargo, se recomienda que, como un principio básico de control, a futuro los supervisores, verifiquen periódicamente el cumplimiento de todas las obligaciones contractuales y si encuentran alguna obligación sin cumplir, realicen la debida exigencia al contratista con los soportes que sean del caso. Igualmente, si existen obligaciones similares entre sí, como podría ser el caso que nos ocupa, deberán excluirse al momento de elaboración de la minuta del contrato, para evitar este tipo de situaciones.

### FIRMAS RESPONSABLES

Evaluador:

Olga Lucia Espitia Peña  
Contratista - Control Interno

José Edgar Hernando Galarza Bogotá  
Contratista - Control Interno

Luis Francisco Hurtado  
Profesional Especializado- Control Interno

Vo. Bo.

Doris Yolanda Ramos Vega  
Asesora de Control Interno



