

## MEMORANDO

**PARA:** MARIA MARGARITA PALACIO RAMOS  
Directora Gestión Corporativa

**DE:** SANDRA ESPERANZA VILLAMIL MUÑOZ  
Jefe Oficina de Control Interno

**ASUNTO:** Comunicación informe definitivo de auditoría integral proceso  
Gestión Administrativa

De conformidad con el procedimiento PC01-PR01 Auditorías Internas, vigente, remito el informe del asunto que presenta los siguientes resultados:

### INFORME DE AUDITORIA

PRELIMINAR (  )      DEFINITIVO (  )

Proceso o tema Auditado(s): PROCESO GESTION ADMINISTRATIVA  
Fecha de elaboración del Informe: 11/09/19

#### 1. INFORMACIÓN GENERAL

Fecha de reunión de apertura o inicio de informe: 13/08/19  
Fecha de reunión de cierre o terminación de informe: 10/09/19  
Auditor Líder: SARA STELLA MOYANO M.  
Equipo Auditor: N/A

#### 2. OBJETIVO Y ALCANCE DE LA EVALUACION Y AUDITORIA

**2.1 OBJETIVO:** Determinar la conformidad del proceso con los requisitos de las normas ISO 9001: 2015, ISO 14001:2015, MECI-MIPG y, Normatividad aplicable al proceso, así como la idoneidad y efectividad del esquema operativo, el flujo de información, las políticas de operación y el ejercicio de las responsabilidades en la ejecución de los objetivos. Evaluar la gestión del proceso y su aporte a la gestión de la entidad en el cumplimiento de los objetivos y metas y generar las recomendaciones que aporten la mejora continua.

**2.2 ALCANCE:** Abarca los procedimientos: Egreso o salida definitiva de bienes - baja, código:PA07-PR02, versión: 5; Control y seguimiento de consumos, código:PA07-PR06, versión: 6; Identificación y valoración de aspectos e impactos ambientales, Código: PA07-PR07, versión: 3; Mantenimiento del Parque Automotor, Código: 126PA04-PR05, versión: 8. Se realizará la evaluación de la información correspondiente al período comprendido entre el 1° de agosto de 2018 y el 31 de Julio de 2019. Mapa de riesgos, indicadores y metas.

**2.3 CRITERIOS:** NTC ISO 9001: 2015, NTC ISO 14001:2015, MECI-MIPG, OHSAS 18001:2007, MIPG, Normatividad aplicable al proceso y la entidad.

**2.4 METODOLOGÍA:** Revisión documental, observación directa, verificación de evidencias y entrevistas.

**2.5. RIESGOS:** No se materializaron en el desarrollo de la auditoría.

### 3. FICHA TECNICA

**3.1 HERRAMIENTAS UTILIZADAS:** Recursos físicos, humanos, tecnológicos, bases de datos, papeles de trabajo, lista de verificación.

**3.2 MUESTREO:** Aleatorio.

### 4. RESULTADOS DE LA AUDITORIA

**4.1 RESUMEN EJECUTIVO:** A continuación, se presenta el resumen de los aspectos encontrados: Conformidades 7, Oportunidad de mejora 1, Observaciones 3.

#### 4.2 RESULTADO DETALLADO:

Tpo (F, C, O, OM, NC)	CRITERIO EVALUADO	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO (Incluir la situación evidenciada describiendo el soporte en que se observó, el criterio incumplido y la posible causa y efecto).
C	Ley 87 de 1993, artículo 2º, literales a) y d)	Se implementó un control efectivo para la ejecución del contrato de mantenimiento del parque automotor No. 20190419, Precar Ltda, el cual informa al detalle el mantenimiento correctivo o preventivo efectuado a cada vehículo, de donde se toman los datos para alimentar el formato en Excel denominado Control de mantenimientos y otros para los vehículos 126PA04-PR05-F3. Tendiendo que esta clase de contratos incluye un número extenso de ítems y que para cada vehículo se deben controlar todos y cada uno de los mantenimientos, especificando los repuestos y la mano de obra, el control implementado facilita este seguimiento a la ejecución del contrato.
C	Ley 87 de 1993, artículo 2º, literales a) y d)	Se encontró que se viene trabajando en el aplicativo denominado Cimab (Centro de información y modelamiento ambiental de Bogotá), un módulo para gestionar la información del área de transportes como hojas de vida actualizadas de los conductores y de los vehículos, cuyo objetivo es que genere alertas de vencimiento de documentos y sea depositario de los soportes documentales escaneados.
C	7.1.1. 7.1.3, 7.1.4 ISO 9001:2015 y	Se ha determinado, proporcionado y mantenido la infraestructura necesaria para la operación del proceso, garantizando las condiciones necesarias para

Tpo (F, C, O, OM, NC	CRITERIO EVALUADO	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO (Incluir la situación evidenciada describiendo el soporte en que se observó, el criterio incumplido y la posible causa y efecto).
	7.1 ISO 14001:2015	que sea prestado el servicio de acuerdo con los procedimientos establecidos. El primer piso fue remodelado y cuenta con puestos adecuados y buena iluminación. Aunque el sótano y el segundo piso se encuentran en remodelación, se ha garantizado el espacio adecuado tanto del área de almacén como de transportes para la continua prestación del servicio, en condiciones adecuadas. El Proceso ha dispuesto los recursos presupuestales de Gastos de Funcionamiento y del proyecto 1033 para atender los requerimientos de infraestructura que requiere la Secretaría para prestar sus servicios.
C	6.1.2. ISO 140001:2015	El proceso cuenta con el procedimiento PA07-PR07 versión 3 (29/03/19), denominado Identificación y valoración de aspectos e impactos ambientales ha actualizado la matriz de aspectos e impactos ambientales, cuyo producto es la Matriz de aspectos e impactos ambientales, la cual se encuentra publicada en el aplicativo Isolucion y fue actualizada en la presente vigencia.
C	6.1.3. 6.1.4, 8.1. y ISO 8.2. 140001:2015	El proceso cuenta con el procedimiento 126PA04-PR25 versión 3 (15/11/17), denominado Identificación de requisitos legales aplicables y otros requisitos, en donde está establecida la metodología para la elaboración de la Matriz de Identificación de requisitos legales aplicables y otros requisitos, así como la evaluación de su cumplimiento, el producto de este procedimiento es la Matriz de requisitos legales aplicables y otros requisitos, la cual fue actualizada en la vigencia 2019 y se encuentra publicada en Isolucion, para que toda la entidad tenga acceso a ella y se dé cumplimiento a todas las obligaciones. La matriz establece los requisitos ambientales que deben cumplir los proveedores de bienes y servicios y la Subdirección Contractual verifica que se incluya en los estudios previos para los contratos, lo cual se evidenció en el contrato No. 20190419, Precar Ltda. Los servidores del proceso conocen a los brigadistas que son las personas que les ayudaran en caso de presentarse una emergencia y conocen los protocolos que se tienen y donde pueden ser ubicados en caso de necesitar su consulta.
C	10.1, 10.2.1, ISO 10.2.2, 10.3 9001:2015 y 10.1. 10.2, 10.3 ISO 14001:2015	El proceso ha atendido las observaciones, oportunidades de mejora y no conformidades, planteando acciones y dando cumplimiento, lo que se pudo evidenciar al revisar el Plan de Mejoramiento por procesos, en el aplicativo Isolucion, en las acciones 773 Observación y 774 No conformidad, donde se observó que las acciones que se venían trabajando ya han sido cumplidas.
C	Procedimiento Peticiónes Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones PA09-PR03, versión 2, actividad 6. Ley 1755 de 2014 artículo 14. ISO 9001:2015 Requisito 8.2.1	De conformidad con el seguimiento realizado por la OCI a la respuesta a las quejas, reclamos, sugerencias, derechos de petición, del primer semestre de 2019, resultado que fue comunicado mediante el radicado Forest 2019IE172529 del 29/07/19, se encontraron a cargo de la DGC 210 radicados, de los cuales 112 (53%) tenían respuesta en términos, 86 (41%) con respuesta fuera de términos, 3 (1.5%) sin respuesta en términos, 4 (2%) sin respuesta fuera de términos, 2 (1%) trasladados con respuesta de otra área, 1 (0.5%) anulada, 2 (1.5%) que no requerían respuesta. No obstante, se aclara que solo nueve (9) son del Proceso Gestión Administrativa, los cuales fueron auditados y todos se respondieron oportunamente,

Tpo (F, C, O, OM, NC	CRITERIO EVALUADO	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO (Incluir la situación evidenciada describiendo el soporte en que se observó, el criterio incumplido y la posible causa y efecto).
	literal a. MIPG: Política 7	2019EE06980, 2019EE143675, 2019EE149539, 2019EE31737, 2019EE43951, 2019EE52301, 2019EE76078, 2019EE85192, 2019EE90141,
OM	9.1.1. 9.1.3. ISO 9001:2015 y 9.1.1. ISO 14001:2015	Al revisar los indicadores del proceso, en el aplicativo Isolución, se evidenció que no se han implementado las recomendaciones efectuadas en el radicado No. 2019IE169714 del 25/7/19, comunicación resultado seguimiento a indicadores Isolucion, por lo tanto, se recomienda revisarlos y atender las orientaciones suministradas.
O	4.1.1 y 6.1.2) ISO 9001:2015 6.1.1 y 6.1.4 ISO 14001:2015	<b>Riesgos operacionales:</b> El proceso tiene un solo riesgo de gestión, identificado como "Pérdida o daño de Bienes", para el cual definieron un solo control que en resumen es la ejecución del procedimiento de toma física o inventario, el cual se realiza anualmente. Dentro de las causas, entre otras se identificaron "falencias en los controles establecidos para la seguridad de los bienes y deficiencias en el registro de inventarios". Una vez verificados los procedimientos de Almacén, se observó que no se han incluido acciones para controlar estas causas identificadas. Como evidencia de la ejecución del control se incluyó el listado de baja de bienes, que no corresponde, ya que este soporte se constituiría en la evidencia de la materialización del riesgo. Por otro lado, el proceso no cuenta con riesgos de corrupción, pero se observa que, para las actividades definidas en la caracterización del proceso sobre el manejo y administración de bienes y servicios generales (aseo, cafetería, mantenimiento, combustible, fotocopiado, transporte, mantenimiento preventivo y correctivo del parque automotor, coordinación de conductores, pago de servicios públicos, administración de espacios físicos, podrían ser vulnerables a posibles riesgos de corrupción. Por ej. Posible ocultamiento de consumos de recursos, bienes y servicios en beneficio propio o a favor de un tercero.
O	7.5.3. ISO 9001:2015 Y 7.5.3. 14001:2015	La tabla de retención documental -TRD código 250 publicada en Isolucion a cargo de la Dirección de Gestión Corporativa -DGC, no ha sido revisada ni actualizada de tal forma que asegure su armonía con los cambios en la codificación del proceso y procedimientos, y nueva denominación de los procesos implementados en el SIG, situación que se repite en la totalidad de las TRD publicadas.  Lo anterior podría generar un incumplimiento al Acuerdo 004 de 2013, Por el cual se reglamentan parcialmente los Decretos 2578 y 2609 de 2012 y se modifica el procedimiento para la elaboración, presentación, evaluación, aprobación e implementación de las Tablas de retención documental y las Tablas de Valoración Documental", artículo 14 literal g), que expresa "Las tablas de retención documental deberán actualizarse en los siguientes casos: ... g) Cuando se hagan cambios en los criterios de valoración, soportes documentales y procedimientos que afecten la producción de documentos, poniendo en riesgo la protección de la información de la SDA.

Tpo (F, C, O, OM, NC	CRITERIO EVALUADO	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO (Incluir la situación evidenciada describiendo el soporte en que se observó, el criterio incumplido y la posible causa y efecto).
O	ISO 9001:2015 requisito 4.4.1 literal a, c, requisito	<p>Al revisar la caracterización y algunos procedimientos del proceso Gestión Administrativa, se observa que estos presentan algunas debilidades así:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Caracterización:             <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1. El documento contenido en el enlace PHVA del Proceso Gestión Administrativa, en el aplicativo ISOLUCION, incluye actividades que no dan cuenta del cumplimiento del objetivo del proceso, es decir, en el hacer incluye tanto entradas como salidas relacionadas con solicitud de compra de bienes y/o servicios por caja menor, resolución e constitución, reembolso y legalización de caja menor, resolución de Honorarios para contratos de prestación de servicios y de apoyo a la gestión de personas naturales, borrador del anteproyecto de presupuesto del proyecto de inversión, estudios previos, que son ejecutados por los procesos Gestión Financiera y Gestión Contractual.</li> <li>1.2. Así mismo, al revisar la base legal, se evidencio que se incluye normas que no aplican directamente al proceso, tales como; el <b>Decreto 988 de 2018</b> Por el cual se adicionan unas disposiciones al Título <u>12</u> del Decreto número 1082 de 2015, Único Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación Nacional, en lo relacionado con el funcionamiento del Consejo de Política Económica y Social (CONPES); el <b>Decreto 612 de 2018</b> Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado, y no incluye normatividad básica del proceso como es: la <b>resolución No. 001 de 2001</b> por la cual se expide el Manual de Procedimientos Administrativos y Contables para el Manejo y Control de los Bienes en los Entes Públicos del Distrito Capital, <b>Decreto Distrital 492 de 2019</b> Por el cual se expiden lineamientos generales sobre austeridad y transparencia del gasto público en las entidades y organismos del orden distrital y se dictan otras disposiciones."</li> <li>1.3. Por otro lado, algunos procedimientos no se encuentran identificados con el código establecido en el procedimiento PE03-PR05 Control de la información documentada del Sistema integrado de gestión-SIG, versión 15, como los procedimientos 126PA04-PR05, 126PA04-PR07, 126PA04-PR25, 126PA04-PR26, 126PA04-PR28, 126PA04-PR29, 126PA04-PR31.</li> </ol> </li> <li>2. <b>El Procedimiento 126PA04-PR05, versión 8, Mantenimiento del parque automotor:</b> se encontró que la última actualización del procedimiento se efectuó el 3/10/17. La codificación del procedimiento como el de los anexos, no corresponde a la establecida en el procedimiento PE03-PR05, versión 15, Control de la información documentada del Sistema integrado de gestión; en responsabilidad y autoridad no aparece la Directora de Gestión Corporativa; en normatividad aparece el Decreto Distrital No. 030 de 1999, el cual fue derogado por el decreto Distrital 492 de 2019, así mismo, se deben incorporar los cambios efectuados al procedimiento e incluir al Profesional Especializado de Gestión Corporativa, con las actividades que está realizando,</li> <li>3. <b>Procedimiento PA07-PR06, versión 6, Control y seguimiento de consumos:</b> Se encontró que la secuencia de las actividades no guarda un orden lógico. En la actividad No. 1 se registra la información diaria de los consumos de agua y energía y no se da paso a la actividad No. 5, que es</li> </ol>

Tpo (F, C, O, OM, NC)	CRITERIO EVALUADO	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO (Incluir la situación evidenciada describiendo el soporte en que se observó, el criterio incumplido y la posible causa y efecto).
		<p>analizar y verificar el comportamiento de los niveles de consumo y las acciones de identificar las posibles causas y la implementación de las acciones de acuerdo con los comportamientos. En la actividad No. 8 elaborar y entregar informe para revisión aparece un registro, que no corresponde, por cuanto es un borrador o una proyección del informe. Así mismo, en normatividad se encontró la resolución 1568 de 2009 Por medio de la cual se establece el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales de los Empleos de la Planta de la Secretaría Distrital de Ambiente, la cual no tiene un desarrollo directo en el procedimiento y fue derogada por la resolución 2666 de 2015.</p> <p>4. <b>Procedimiento PA07-PR07, versión 3. Identificación y valoración de aspectos e impactos ambientales:</b> En la última actividad del procedimiento se establece que Continúa con el procedimiento PA07-PR11 “Elaboración del Plan Institucional de Gestión Ambiental, seguimiento y rendición de informes”, el cual no está incluido en la caracterización del proceso.</p> <p>5. <b>Procedimiento PA07—PR02, versión 5, Egreso o salida definitiva de bienes – baja:</b> El procedimiento en el ítem Responsabilidad y autoridad no incluye al Comité de inventarios con las funciones que cumple dentro del procedimiento, así mismo, en el ítem 5. Normatividad se incluye la Ley 9 de 1979, por la cual se dictan medidas sanitarias, la cual no aplica directamente al proceso.</p>

F: Fortaleza C: Conformidad; OM: Oportunidad de Mejora, NC: No conformidad; OBS: Observación.

## 6. CONCLUSIONES

Se determina la conformidad del proceso con los requisitos de las normas ISO 9001:2015, 14001:2015, MECI, MIPG y, normatividad aplicable al proceso, así como la idoneidad y efectividad del esquema operativo, el flujo de información y políticas de operación y el ejercicio de las responsabilidades en la ejecución de los objetivos y generación de recomendaciones que aportan a la mejora continua, salvo por lo señalado en la no conformidad y en las observaciones.

## 7. RECOMENDACIONES

1. Realizar reuniones de autoevaluación periódicas para evaluar oportunamente todos los temas del proceso, con la asistencia del líder del proceso, teniendo en cuenta que es una actividad aprobada en el Comité institucional de coordinación de control interno y de MIPG. Incluir en las actas de autocontrol que se verificó el desarrollo y cumplimiento de las acciones de competencia del líder del proceso, que contribuyen al cumplimiento de los objetivos institucionales. La autoevaluación es el mecanismo de verificación y evaluación, que le permite al proceso medirse a sí mismo, al proveer la información necesaria para establecer si éste funciona efectivamente o si existen



desviaciones en su operación, que afecten su propósito fundamental y que puedan ser tratadas oportunamente.

2. Implementar las recomendaciones propuestas en los radicados No. 2019IE169714 del 25/7/19, comunicación resultado seguimiento a indicadores Isolucion, así como las presentadas en el radicado 2019IE169714 25/7/19 Comunicación resultado seguimiento a las metas PDD y conservar la información documentada como evidencia de los resultados.
3. incluirla en la normatividad del procedimiento Administración de vehículos, la resolución 172 de 2005 que reglamenta **el uso de vehículos** del DAMA y se dictan otras disposiciones, el cual se encuentra vigente. Así mismo revisar el Decreto 492 de 2019, artículo 16 y 17 y párrafos, para dar cumplimiento e incorporarlos en los procedimientos si es del caso.
4. Revaluar la matriz de riesgos de gestión del proceso, fortalecer los controles, la coherencia entre el riesgo identificado, sus causas y los controles para prevenir la materialización del mismo, así mismo identificar y levantar los riesgos de corrupción.
5. Actualizar la tabla de retención documental, teniendo en cuenta las modificaciones adoptadas en el procedimiento PE03-PR05 Control de la información documentada del sistema integrado de gestión –SIG-.
6. Realizar la revisión integral del contenido de los documentos SIG implementados por el proceso; donde se asegure la incorporación de la normativa legal vigente, caracterización, interacción con los demás procesos y se adecue a la nueva estructura del mapa de procesos, de conformidad con el procedimiento PE03-PR05 Control de la información documentada del sistema integrado de gestión –SIG-.

Así, se solicita que en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de esta comunicación, se remita a esta Oficina diligenciado el Formato de “Formulación del plan de mejoramiento” del procedimiento PC01-PR02 “Plan de Mejoramiento por procesos”, en el cual se deberán relacionar las observaciones y oportunidades de mejora presentados en el Informe Definitivo de Auditoría, las acciones deberán ser el resultado de un análisis de causas debidamente documentado que permita garantizar la eliminación de la causa raíz que se identifique y evidenciar la mejora del proceso.

Atentamente,



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE AMBIENTE

*Sandra E. Villamil Muñoz*

**SANDRA ESPERANZA VILLAMIL MUÑOZ**  
**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

(Anexos)

*Revisó y aprobó:*

*Proyectó: SARA STELLA MOYANO MELO*

Secretaría Distrital de Ambiente  
Av. Caracas N° 54 - 38  
PBX: 3778899 / Fax: 3778930  
[www.ambientebogota.gov.co](http://www.ambientebogota.gov.co)  
Bogotá, D.C. Colombia

**BOGOTÁ**  
**MEJOR**  
PARA TODOS