



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE AMBIENTE

## INFORME DE DESARROLLO DE LAS AUDITORIAS INTERNAS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION "SIG"

SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE

OFICINA DE CONTROL INTERNO

AUDITORIA INTERNA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION  
VIGENCIA 2014

126PE01-PR04-I-A8-V10

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**  
HUMANANA

## 1. INTRODUCCION:

La Secretaría Distrital de Ambiente con la coordinación de la Oficina de Control Interno, desarrolla las auditorías internas del Sistema Integrado de Gestión con el fin de determinar de manera objetiva el grado de cumplimiento de los requisitos establecidos en las normas NTCGP 1000:2009, NTC ISO 9001:2008, NTC ISO 14001:2004 y NTC ISO 17025:2005 y si el sistema se ha implementado y mantenido con el objeto de propender por el mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión.

Se señala que en el programa anual de auditorías de la OCI para la vigencia 2014 se desarrollo una auditoría especial a la Red de Monitoreo de Calidad del Aire de Bogotá basada en la norma NTC ISO 17025:2005, cuyos resultados se evidencian en el Plan de Mejoramiento del Proceso Evaluación, Control y Seguimiento.

## 2. OBJETIVO

### 2.1 Objetivo General

Determinar la conformidad, si se ha implementado, mantenido y mejorado el Sistema Integrado de Gestión de la SDA en todos sus componentes y para cada uno de los procesos, frente a los requisitos legales de las normas NTCGP 1000:2009, NTC ISO 9001:2008, NTC ISO 14001:2004 y NTC ISO 17025:2005.

### 2. 2 Objetivos específicos

- Determinar conformidad del Sistema Integrado de Gestión con los requisitos de las normas NTCGP 1000:2009, NTC ISO 9001:2008, NTC ISO 14001:2004 y NTC ISO 17025:2005, los requisitos legales y los establecidos por la SDA en cada uno de sus procesos.
- Determinar la eficacia del Sistema Integrado de Gestión para alcanzar los objetivos de calidad y ambientales establecidos por la SDA.
- Proporcionar al auditado oportunidades para mejorar el proceso y el Sistema Integrado de Gestión.

## 3. METODOLOGIA:

La metodología se llevó a cabo de acuerdo al procedimiento 126PE01-PR04 “Auditorías Internas del Sistema Integrado de Gestión”, versión 10:

126PE01-PR04-I-A8-V10

- **Planeación:**

Se elabora el Programa Anual de Auditorías Internas del SIG en el que se determinan los objetivos y el alcance de las mismas, cronograma de auditorías, los criterios y la definición de recursos requeridos para su ejecución.

Se convoca y selecciona al personal de la SDA para conformar el grupo de auditores internos del SIG, de acuerdo con los requerimientos del procedimiento y se realiza una reunión informativa para socializar la distribución de auditorías por proceso y dar lineamientos para la ejecución de auditorías.

Cada equipo auditor elabora el Plan de Auditorías en el aplicativo ISOLUCION y los responsables de proceso son debidamente notificados.

Para la vigencia 2014, con la aprobación del Comité del Sistema Integrado de Gestión y de Control Interno, las Auditorías Internas del Sistema Integrado de Gestión se desarrollan entre las dos primeras semanas de septiembre de 2014.

- **Ejecución:**

Se realiza la aplicación de las listas de verificación por parte de los equipos auditores y los papeles de trabajo se incorporan al aplicativo ISOLUCION.

- **Notificación del Informe Final:**

La Oficina de Control Interno aprueba y comunica el informe final de Auditoría a los respectivos responsables de proceso.

- **Evaluación de Auditores y Auditorías**

Los responsables de proceso, auditores líderes y el Jefe de la Oficina de Control Interno realizan las respectivas evaluaciones a los auditores que participaron en el desarrollo de las auditorías del Sistema Integrado de Gestión.

#### **4. RESULTADOS DE LAS AUDITORIAS INTERNAS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION.**

El equipo auditor desarrolló el proceso de auditoría a la totalidad de los procesos de la SDA. Las fuentes de información para obtener evidencia objetiva incluyeron procedimientos, registros y entrevistas con el personal responsable de los diferentes procesos auditados. Dado que la información revisada no incluyó la totalidad de procedimientos y registros de los procesos, pueden existir desviaciones que durante la

126PE01-PR04-I-A8-V10

auditoría no fueron detectadas. Por lo tanto, es importante la verificación permanente por parte de responsables de los procesos del cumplimiento de los requisitos del sistema.

A continuación se presentan los resultados:

#### 4.1 Fortalezas

- Se evidencia el compromiso de los servidores y su conciencia de la importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al cumplimiento del plan estratégico.
- Las revisiones por la Dirección se han desarrollado de acuerdo a lo planificado. La última se llevó a cabo el 18 de junio de 2014, en la que se evidenció la necesidad de formular acciones de mejora para tratar aspectos tales como, comportamiento fuera de los límites de control de indicadores, actualización de las fichas EBI teniendo en cuenta los nuevos objetivos estratégicos de la SDA, traslado del riesgo “Incumplimiento de los términos establecidos para el reporte de informes oficiales a entes de vigilancia y control”, soporte y mantenimiento del sistema ISOLUCION, implementación de herramientas dinámicas y permanentes para socializar temas transversales del SIG, capacitar auditores internos del SIG en las normas NTC GP 1000:2009, ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 e ISO 17025:2005 y fortalecer la publicidad de los actos administrativos que suscriben en torno a modificaciones, ajustes o derogaciones de los documentos que componen el Sistema Integrado de Gestión – SIG, entre otros.
- La Política y Objetivos de calidad y ambientales establecidos por la SDA han sido comunicados a todo el personal y publicados en los diferentes medios de comunicación interna. Particularmente en el año 2014, se fortaleció el conocimiento de los mismos a través de las actividades que se desarrollaron en la entidad en el marco de la implementación de la metodología 5’s. De esta actividad se resalta la organización, el orden y la maximización del espacio de trabajo con la eliminación de elementos innecesarios, lo que permite la mejor imagen ante los usuarios internos y externos, mayor espacio y bienestar en el desarrollo de las actividades diarias.
- El IDEAM ha otorgado mediante Resolución 2406 del 12 de Septiembre de 2014 la Autorización a la SDA para realizar medición de emisiones generadas para fuentes móviles, auditorías de autorización y seguimiento realizadas a equipos de medición de emisiones en Centros de Diagnóstico Automotor (CDA), Visitas a Concesionarios, Programa de Requerimientos Ambientales y Programa de Autorregulación Ambiental para Fuentes Móviles.

#### 4.2 No conformidades

126PE01-PR04-I-A8-V10



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE AMBIENTE

Para resumir y evitar un documento demasiado extenso y repetitivo, se hace la presentación agrupando por aspectos, así:

#### **4.2.1 Acciones correctivas, preventivas y de mejora**

- En el plan de mejoramiento por procesos se identificaron acciones sin seguimiento por parte del proceso, acciones vencidas, incorrecta implementación de las acciones y hallazgos sin acciones formuladas.

#### **4.2.2 Control de registros**

- Se presentan registros con tachones o diligenciamiento incompleto de los mismos. Estas situaciones invalidan los documentos y restan credibilidad al sistema.
- Existen registros y puntos de control que no permiten verificar la aplicación de las actividades planteadas en los procedimientos.

#### **4.2.3 Control de Documentos**

- Se encuentran disponibles, en el aplicativo Isolucion, en la página web de la entidad y en el aplicativo de correspondencia Forest, documentos en versiones que no son las vigentes.
- No se actualiza la normatividad en las caracterizaciones de proceso o procedimientos.
- Se evidenciaron documentos con logo Bogotá Positiva o de Bureau Veritas.
- Se evidenció la no implementación de actividades y anexos establecidos en los procedimientos, por lo que es necesario evaluar su actualización.

#### **4.2.4 Situaciones que afectan la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos Gestión de Talento Humano, Educación Ambiental, Gestión de Recursos Físicos y Planeación Ambiental:**

- En el proceso Gestión Talento Humano, y por considerarlo de especial importancia, se advierte sobre el incumplimiento del procedimiento relacionado con el reconocimiento de horas extras.

126PE01-PR04-I-A8-V10



- El procedimiento “Elaboración del plan de compras y contratación” del proceso de Gestión de Recursos Físicos no define, documenta, ni comunica la responsabilidad y autoridad.
- En el procedimiento “Control de Producto No Conforme” de los procesos de Educación Ambiental y Planeación Ambiental, no están definidas todas las responsabilidades y autoridades para tratar el producto no conforme.

#### **4.2.7 Requisitos ambientales y otros requisitos (NTC ISO 14001:2004 numeral 4.3.2 literal a.)**

Se evidencia desactualización en la normatividad relacionada en la matriz de requisitos legales y en el numeral de normatividad del procedimiento. Lo anterior incumple el procedimiento 126PA04-PR25- “Identificación de requisitos legales aplicables y otros requisitos” que establece “En caso de encontrar inconsistencias como normas derogadas, faltantes, entre otros, realizar los ajustes pertinentes según corresponda” y que “se debe verificar que se modifique el procedimiento o se ajuste el normograma o la matriz de requisitos legales (normativa) según aplique de forma mediata”.

#### **4.3 Observaciones**

- El Plan Institucional de Capacitación no se ha aprobado conforme al término establecido en el Procedimiento “Elaboración y Ejecución del Plan de Capacitación” Código: 126PA01-PR26.
- No se realiza seguimiento a los compromisos que se adquieren y registran en las actas de las diferentes reuniones que se llevan a cabo en desarrollo de las actividades de la SDA.
- Se evidencia que las acciones establecidas no aportan de manera importante en el mejoramiento de los procesos.
- La evaluación del cumplimiento legal no puede adelantarse con la profundidad requerida a través de las auditorías internas del SIG, ya que la muestra es mínima para evidenciar el cumplimiento legal de todos los requisitos.
- En el aplicativo ISOLUCION no se visualiza el cierre de las acciones cumplidas y el reporte y seguimiento de los indicadores de gestión, lo cual no facilita la trazabilidad tanto de los planes de mejoramiento por procesos como de los indicadores de gestión.

### **5, RESULTADOS DE LA EVALUACION A LOS AUDITORES INTERNOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

126PE01-PR04-I-A8-V10

A continuación se presentan los resultados obtenidos según:

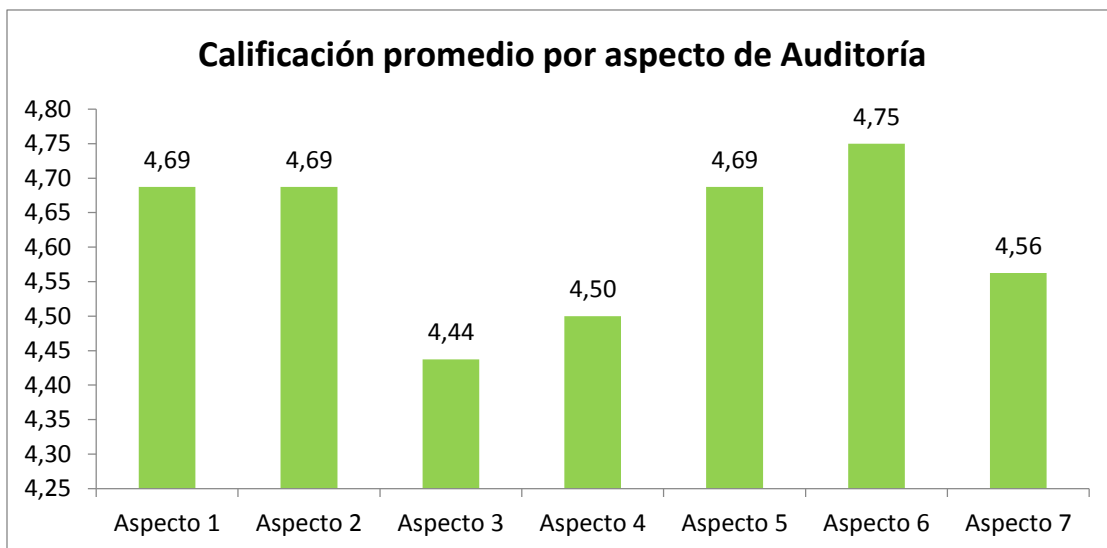
### a) Resultados encuesta de percepción de auditores internos del SIG

#### Evaluación Auditoría Interna

Los aspectos evaluados sobre el desarrollo de la auditoría son:

- Aspecto 1. Oportunidad en la notificación del plan de auditoría (Agenda de reuniones).
- Aspecto 2. Claridad del plan de auditoría y en las actividades establecidas en éste.
- Aspecto 3. Coherencia entre la metodología utilizada y el alcance planteado.
- Aspecto 4. Enfoque y orientación de la auditoría.
- Aspecto 5. Cumplimiento del Horario establecido para la ejecución de la auditoría.
- Aspecto 6. Cumplimiento del objetivo de la auditoría.
- Aspecto 7. Cómo calificaría la auditoría en general.

A continuación se presenta en resumen los resultados obtenidos por cada aspecto evaluado por el responsable del proceso



Una vez analizadas las calificaciones que los responsables de proceso asignaron a cada aspecto relacionado con la Auditoría Interna del Sistema Integrado de Gestión se observa que los aspectos mejor calificados son los relacionados con el cumplimiento del objetivo

126PE01-PR04-I-A8-V10



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE AMBIENTE

de la auditoría, oportunidad en la notificación del plan de auditoría, claridad del plan de auditoría y en las actividades establecidas en este y cumplimiento del horario establecido para la ejecución de la auditoría, los cuales obtuvieron calificaciones sobre 4.69.

Por otra parte los aspectos 3 y 4, relacionados con la coherencia entre la metodología utilizada, el alcance planteado y el enfoque y orientación de la auditoría, obtuvieron las calificaciones más bajas, por lo que se debe fortalecer estos aspectos durante el desarrollo de las auditorías.

- Evaluación Auditores Líderes:

Los aspectos evaluados a los auditores líderes son:

Aspecto 1. Cumplimiento del horario de las reuniones de auditoría.

Aspecto 2. Claridad de las preguntas realizadas durante la entrevista.

Aspecto 3. Orden y coherencia de las preguntas de la auditoría.

Aspecto 4. Conocimiento sobre las actividades, documentación y funcionamiento del proceso.

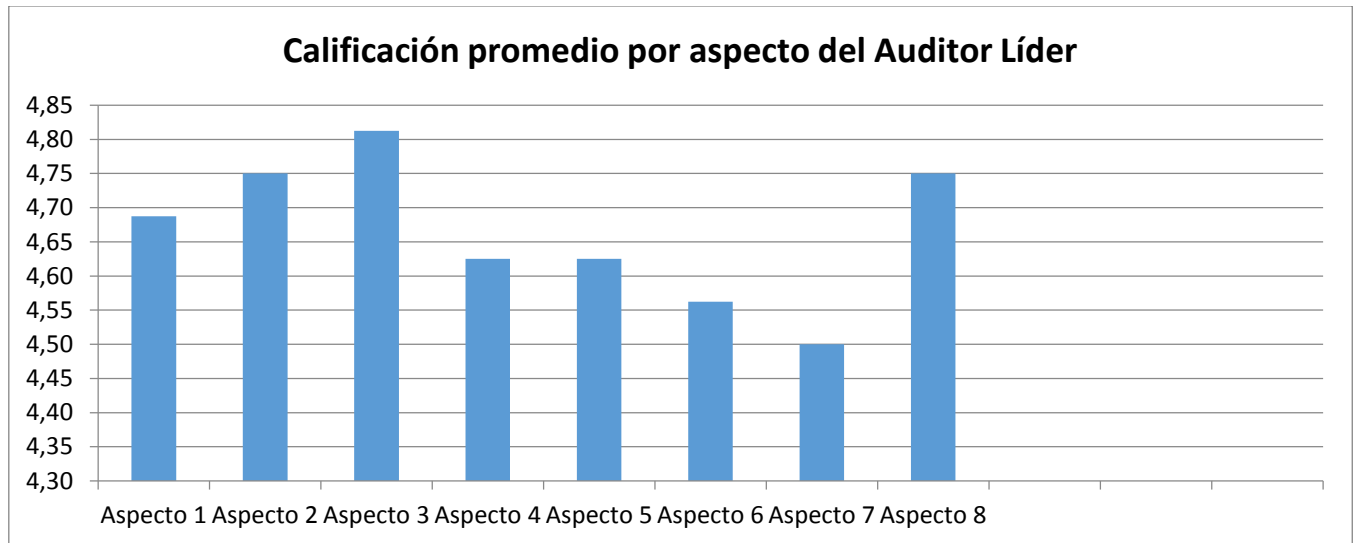
Aspecto 5. Capacidad de análisis y observación de los procesos auditados.

Aspecto 6. Eficiencia en el uso del tiempo de auditoría.

Aspecto 7. Claridad en la explicación de los hallazgos y conclusiones de la auditoría.

Aspecto 8. Ecuanimidad y respeto en el trato con los entrevistados.

A continuación se presenta el promedio de los resultados de la calificación de los responsables de proceso a los auditores líderes:



126PE01-PR04-I-A8-V10







ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE AMBIENTE

Como resultado del análisis de la calificación a los auditores líderes se destacan los aspectos 2,3 y 8, relacionados con la estructura, orden, claridad y coherencia de las preguntas realizadas durante la auditoría, así como la ecuanimidad y respeto en el trato con los auditados.

También se evidencia que se debe fortalecer la claridad en la explicación de los hallazgos y conclusiones de la auditoría y la capacidad de análisis y observación de los procesos auditados, ya que estos aspectos tuvieron las más bajas calificaciones.

#### b) Resultados evaluación auditores internos del SIG:

De acuerdo con los resultados de las evaluaciones a los participantes en calidad de auditores líderes y acompañantes se tienen los siguientes resultados.

AUDITOR LÍDER	CALIFICACIÓN PROMEDIO
Adriana del Pilar Rodriguez	4,75
Amanda Fúquene	5,00
Andrés Felipe Alvarez	5,00
Diana Marcela Yepes	4,88
Diana Milena Alarcón	4,88
Irelva Canosa	5,00
Juan Carlos Roncancio	4,75
Liliana Montaña Bazán	4,88
Luz Mary Palacios	4,50
Martha Marina Patiño	5,00
Sandra Viviana Duarte	4,75
Yenny Elizabeth Gutiérrez	5,00

AUDITOR ACOMPÑANTE	CALIFICACIÓN PROMEDIO
Adriana del Pilar Rodriguez	4,83
Aleyda Avellaneda	4,39
Amanda Fúquene	5,00
Andrés Felipe Alvarez	5,00
Carmen Yolanda Ruiz	5,00

126PE01-PR04-I-A8-V10





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE AMBIENTE

AUDITOR ACOMPAÑANTE	CALIFICACIÓN PROMEDIO
Daissy Carolina Peralta	5,00
Diana Carolina Montealegre	4,67
Diana Marcela Chinchilla	4,89
Diana Marcela Yepes	5,00
Diana Milena Alarcón	5,00
Graciela Zábala Rico	4,92
Juan Carlos Roncancio	5,00
Luisa Fernanda Aguilar	5,00
Martha Marina Patiño	5,00
Sara Stella Moyano	5,00
Viviana Duarte	5,00
Yenny Elizabeth Gutiérrez	5,00

Los auditores internos del SIG demostraron interés durante el proceso de auditoría, una buena actitud, trato y comunicación con el auditado. Así mismo se resalta su puntualidad en la asistencia a las reuniones de apertura, de cierre y en la entrega de la información a su cargo,

En general los auditores líderes de los proceso de auditoría coordinaron y desarrollaron adecuadamente las actividades de auditoría, demostraron dominio de las técnicas de auditoría y conocimiento del sistema integrado de gestión. Lograron el cumplimiento con el objetivo y las actividades del procedimiento de auditoría. Se resalta la receptividad en cuanto a las correcciones y recomendaciones realizadas por la oficina de control interno al informe de auditoría.

Como aspectos para fortalecer se evidencia la puntualidad en la entrega de la documentación completa de la auditoría que cada auditor líder tiene a su cargo y la claridad y precisión en la explicación y redacción de los hallazgos y de las oportunidades de mejora identificadas en el desarrollo del proceso de auditoría.

126PE01-PR04-I-A8-V10



## 6. CONCLUSIONES

Las Auditorías Internas del Sistema Integrado de Gestión se desarrollaron de conformidad con el Programa de Auditorías para la vigencia 2014 y se resalta la disposición y apoyo en la atención del ejercicio de auditoría por parte de los profesionales y técnicos en los diferentes procesos auditados. Sin embargo es importante anotar que en algunas dependencias no se contó con la presencia del líder del proceso y en otras el número de servidores tan reducido, dificultó que el equipo auditor contara con la mínima información para garantizar los resultados de la auditoría.

De acuerdo con resultados de las auditorías se determina que el Sistema Integrado de Gestión se encuentra establecido, documentado e implementado conforme a los requisitos establecidos en las normas NTCGP 1000:2009, ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y NTC ISO 17025:2005, y que es pertinente formular acciones que conduzcan al mantenimiento y mejora continua del sistema en los aspectos identificados en el desarrollo de auditoría.

Se destaca que se encontraron situaciones institucionales que hacen vulnerable el sistema, como la alta rotación de personal, las condiciones en que se gestiona el archivo: la organización, clasificación y almacenamiento o conservación de documentos; y, de manera sobresaliente el retraso e incumplimiento de los planes de mejoramiento.

## 6. OPORTUNIDADES DE MEJORA Y RECOMENDACIONES

- Se recomienda actualizar El Plan Institucional de Capacitación de conformidad con el Procedimiento “Elaboración y Ejecución del Plan de Capacitación” Código: 126PA01-PR26 y ejecutarlo conforme a las nuevas directrices, con el fin de evitar la pérdida de los recursos asignados.
- Realizar seguimiento a los compromisos que se adquieren y registran en las actas de las diferentes reuniones que se llevan a cabo en desarrollo de las actividades de la SDA.
- Realizar adecuados análisis de causas de los hallazgos identificados en las auditorías, con el fin de que se establezcan acciones que aporten de manera importante en el mejoramiento de los procesos.
- Implementar las acciones de mejoramiento necesarias, para resolver y superar las observaciones, que se formulan en los informes de las auditorías, con la finalidad de

126PE01-PR04-I-A8-V10

evitar que éstas se conviertan en No Conformidades reales del Sistema Integrado de Gestión, en una próxima auditoría.

- Reforzar en la entidad la cultura de mejoramiento continuo dado que la mayor parte de las acciones de mejora se establecen en respuesta a Auditorías Internas, Auditorías Externas o Auditorías ejecutadas por Entes de Control y no por iniciativas propias.
- Articular en la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de la SDA, el mapa de riesgos de corrupción y las acciones para mitigar dichos riesgos.
- Para garantizar la organización documental de los archivos de gestión de la entidad se debe tramitar la aprobación de las Tablas de Retención Documental por parte del Archivo Distrital.
- Capacitar de manera periódica sobre los criterios de funcionamiento de los archivos de gestión y sobre el contenido de las Tablas de Retención Documental, teniendo en cuenta que la Ley 1712 del 6 de marzo de 2014 “Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional” dispone que *“Dentro de los seis (6) meses siguientes a la entrada en vigencia de la presente ley, los sujetos obligados deberán adoptar un Programa de Gestión Documental en el cual se establezcan los procedimientos y lineamientos necesarios para la producción, distribución, organización, consulta y conservación de los documentos públicos”* y en vista de la alta rotación de personal en las dependencias.
- Implementar mecanismos de evaluación de conocimientos de las jornadas de las socializaciones realizadas a los servidores públicos asociados al Plan Institucional de Gestión Ambiental.
- Fortalecer e incrementar las jornadas de inducción y reinducción a los funcionarios y contratistas de la SDA sobre los temas relacionados con el Plan Estratégico, programas ambientales, generalidades del Sistema Integrado de Gestión y aplicativos de gestión de la información de la entidad, entre otros.
- Dado que la información revisada no incluyó la totalidad de procedimientos y registros de los procesos, pueden existir desviaciones que durante la auditoría no fueron detectadas. Por lo tanto, es importante la verificación permanente por parte de los responsables de los procesos del cumplimiento de los requisitos del sistema, sobre todo de aquellos aspectos que se evidencian en las auditorías de gestión y que pueden contribuir al mejoramiento del Sistema.

Para la Oficina de Control Interno:

- Realizar capacitación y sensibilización, en coordinación con la Subsecretaría General y de Control Disciplinario, sobre la incorporación de acciones en el aplicativo

126PE01-PR04-I-A8-V10



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE AMBIENTE

ISOLUCION y sobre las herramientas de análisis de causas para la formulación de acciones preventivas, correctivas y de mejora.

- Establecer listas de verificación con preguntas estandarizadas para la ejecución de las auditorías internas del SIG.
- Disponer de auditores internos con perfil técnico en el conocimiento de equipos de medición, para el desarrollo de auditorías a la Red de Monitoreo de Calidad del Aire en Bogotá- RMCAB.

**Resumen de los resultados de la Auditoría Interna del SIG se resume en la siguiente tabla:**

PROCESO	TOTAL HALLAZGOS			
	Fortalezas	Oportunidad de mejora	Observaciones	No Conformidad
Direccionamiento Estratégico	2	4	3	1
Comunicaciones	5	3	2	2
Participación	4	1	8	2
Educación Ambiental	4	2	3	2
Planeación Ambiental	6	5	4	3
Gestión Ambiental y Desarrollo Rural	7	5	8	5
Evaluación, Control y Seguimiento	8	5	7	4
Gestión de Recursos Financieros	6	2	3	1
Gestión de Recursos Físicos	5	6	4	4
Gestión de Recursos Físicos-Contractual	5	3	2	4
Gestión Documental	4	2	4	0
Gestión de Recursos Informáticos y Tecnológicos	4	3	3	1
Gestión del Talento Humano	5	6	6	3
Gestión Jurídica	6	3	4	2
Control Disciplinario	11	4	0	3
Control y Mejora	8	4	3	1
<b>TOTAL</b>	<b>84</b>	<b>58</b>	<b>64</b>	<b>38</b>

Elaborado por: Diana Yepes- Profesional OCI, Diana Alarcón - Profesional OCI  
Aprobado por: Lilian Rodríguez Carvajal- Jefe OCI

126PE01-PR04-I-A8-V10

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



**BOGOTÁ**  
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE AMBIENTE

126PE01-PR04-I-A8-V10

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**  
HUMANANA