

MEMORANDO

PARA: **EDUARDO ANTONIO GUERRERO FORERO**
Director de Gestión Ambiental

PATRICIA MARIA GONZALEZ RAMIREZ
Subdirectora de Ecourbanismo y Gestión Ambiental Empresarial

MARIA CAROLINA GOMEZ MAHECHA
Subdirectora de Ecosistemas y Ruralidad

DE: **SARA STELLA MOYANO MELO**
Jefe de Oficina de Control Interno (E)

ASUNTO: **Informe final auditoría SIG al proceso Gestión Ambiental y Desarrollo Rural**

De conformidad con el procedimiento 126PE01-PR04 “Auditorías Internas del Sistema Integrado de Gestión” v.11 y con los compromisos acordados en la reunión de cierre del día 31 de octubre de 2016, remito el informe final de la auditoría SIG al proceso Gestión Ambiental y Desarrollo Rural; de igual manera lo puede consultar directamente en el aplicativo ISOLUCION.

Por lo anterior, 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, mediante memorando la siguiente información:

1. Formato (126PE01-PR05-F-A2-V9.0) “Formulación del plan de mejoramiento”, diligenciado para todos los hallazgos presentados en el informe de auditoría.
2. “Encuesta de percepción auditorías SIG y auditor líder SIG” (126PE01-PR04-F-A8-V11).

INFORME FINAL

AUDITORIA INTERNA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN RED MONITOREO CALIDAD DEL AIRE BOGOTÁ

1. RESUMEN EJECUTIVO

1.1. Objetivo de la auditoría

Determinar la conformidad, si se ha implementado, mantenido y mejorado el Sistema Integrado de Gestión de la SDA en todos sus componentes y particularmente para el proceso de Gestión Ambiental y Desarrollo Rural, frente a los requisitos de las normas NTCGP 1000:2009, NTC ISO 9001:2008, NTC ISO 14001:2004.

1.2. Alcance y recursos de la auditoría

Procedimientos 126PM03-PR06 "Programa de Gestión Ambiental Empresarial", 126PM03-PR29 "Respuesta a emergencias, competencia y jurisdicción de la SDA en el marco del PIRE", 126PM03-PR13 "Control de producto no conforme Gestión Ambiental y Desarrollo Rural", 126PM03-PR30 "Registro de información sobre la conformación o actualización Departamento de Gestión Ambiental" y 126PM03-PR05 "Expedición del certificado de estado de conservación ambiental", así como la visita al Parque Mirador de los Nevados.

1.3. Fecha y lugar donde se realizó la auditoría

Entre el 19 y 20 de octubre de 2016 en la Dirección de Gestión Ambiental, Subdirección de Ecourbanismo y Gestión Ambiental Empresarial, Subdirección de Ecosistemas y Ruralidad y Parque Mirador de los Nevados.

1.4. Identificación de los criterios de auditoría

De conformidad con el Programa Anual de Auditorías vigencia 2016, se audita el proceso teniendo en cuenta los requisitos de las normas NTCGP 1000:2009, NTC ISO 9001:2008, NTC ISO 14001:2004 y los aplicables vigentes

2. RESUMEN DE HALLAZGOS RELEVANTES

2.1. Fortalezas

- 2.1.1.** Los auditados conocen y entienden el objetivo, productos, clientes y recursos del proceso y de los procedimientos que implementan, y cómo desde sus funciones aportan al cumplimiento de la misión de la entidad, de igual manera se demuestra conocimiento del módulo ambiental, los programas ambientales y matrices de aspectos e impactos ambientales.
- 2.1.2.** Se evidenció conocimiento por parte de los auditados en el acceso al aplicativo ISOLUCION para consultar los documentos del Sistema Integrado de Gestión.
- 2.1.3.** La implementación del trámite en línea para el registro de información sobre la conformación o actualización del Departamento de Gestión Ambiental –DGA” con lo cual se optimizan recursos, simplifican y descongestionan los trámites y se implementan los lineamientos de cero papel.
- 2.1.4.** Se evidenció que los registros relacionados con el Programa de Gestión Ambiental Empresarial, se encuentran centralizados en Dropbox, lo que permite identificar la trazabilidad del proceso en cada uno de los niveles del programa. Así mismo, el usuario tiene acceso a la información publicada y se contribuye a la implementación de los lineamientos de cero papel.
- 2.1.5.** El proyecto de habilitación de las instalaciones de baños adicionales en el Parque Mirador de los Nevados, con lo cual se mejora el servicio prestado a los visitantes.

2.2. Oportunidades de mejora

- 2.2.1.** Considerar la pertinencia de sistematizar todo el procedimiento del “Programa de Gestión Ambiental Empresarial”, ya que actualmente solo se encuentra como trámite en línea, la radicación del “Formulario único de inscripción al Programa Gestión Ambiental Empresarial”.
- 2.2.2.** Fortalecer la organización documental producida y recibida, de conformidad con los lineamientos establecidos en el “Instructivo para organización y manejo archivos gestión SDA”, remitido por la Dirección de Gestión Corporativa, mediante radicado 2016IE173522.

- 2.2.3.** Trasladar e implementar la serie “Certificados Ambientales” de la Tabla de Retención Documental de la Dirección de Gestión Ambiental a la de la Subdirección de Ecosistemas y Ruralidad. Lo anterior con el fin de facilitar la administración y el control de los documentos, debido a que la mayor parte de la producción documental se realiza en esta última dependencia. Actualmente, el archivo de los documentos no permite individualizar claramente cada uno de los trámites de certificado, por lo que es necesario acudir a diferentes carpetas para ubicar los documentos que componen un solo trámite.
- 2.2.4.** Documentar las acciones que se adoptan a partir de los resultados de la aplicación de las encuestas de percepción. Por ejemplo, a partir de la encuesta correspondiente a marzo de 2016, la Subdirección de Ecourbanismo y Gestión Ambiental Empresarial prevé la realización de capacitaciones virtuales y se están revisando los tiempos de los programas de acuerdo con algunas sugerencias de usuarios.
- 2.2.5.** Evaluar la pertinencia de reformular la meta del numeral 5.2.1 Capacitación del PIRE del que establece “involucrar al 100% de los funcionarios y/o contratistas de la entidad, en el desarrollo del plan. Para ello, la Secretaría Distrital de Ambiente contrata anualmente la realización de talleres en temáticas de la gestión integral del riesgo, dirigidos al personal de la SDA, para fortalecer la respuesta a las emergencias y cumplir las diferentes labores requeridas para la ejecución del presente plan”.

2.3. Observaciones

- 2.3.1.** Se evidenciaron debilidades en la documentación y puntos de control de los procedimientos auditados, como se detalla en el **Anexo 1 – Observación 2.3.1**, frente a:
- Se evidenció normativa desactualizada y descripciones que no corresponden a las normas
 - Documentos con versiones desactualizadas.
- 2.3.2.** Se evidenció que en las actas de reunión del Comité de Seguimiento al Plan Institucional de Respuesta a Emergencias – PIRE no hay constancias de las razones para la inasistencia de los miembros obligados, como lo establece el Parágrafo 2º, del Artículo 3 de la Resolución 1489 de 2013. Adicionalmente, se

encontró que de las últimas 7 sesiones del Comité, a 4 no ha asistido el Secretario(a) de la SDA ni su delegado, por lo que se registran los espacios de presidencia del comité en blanco. Lo anterior se detalla en el **Anexo 1 – Observación 2.3.2.**

- 2.3.3.** En la revisión del personal a cargo del PIRE se evidenció que en la actualidad se cuenta únicamente con dos contratistas encargados de la radio operación de Emergencias, siendo esto una situación que dificulta la adecuada disposición de turnos dada la alta exigencia de este procedimiento en tiempos y disponibilidad. numeral 5.1.1.1. Comunicaciones con el SDGR-CC del Plan Institucional de Respuesta a Emergencias, se requiere atención continua todos los días desde las 6:00 hasta las 22:00. Adicionalmente, se evidencia falta de personal delegado del PIRE en las dependencias misionales. Esta situación puede conllevar a que la entidad no cuente con la suficiente capacidad de respuesta ante un eventual evento de fuerza mayor.

Esta situación se encuentra documentada en las notas a los reportes del indicador “Atender emergencias ambientales competencia y jurisdicción de la SDA, activadas por el SDGR - CC “, como se detalla en el **Anexo 1- Observación 2.3.3.**

- 2.3.4.** En la visita al Parque Mirador de los Nevados, no se pudo evidenciar la implementación de los controles establecidos en el procedimiento 126PM03-PR04 “Manejo de espacios para la conservación”, para el desarrollo de las actividades de mantenimiento del parque, tales como, cronograma mensual de actividades (126PM03-PR04-M-A4-V8.0), entrega y recibo de insumos (126PM03-PR04-F-A11-V8.0) y entrega y recibo semanal de herramienta (126PM03-PR04-F-A5-V8.0). Lo anterior y de acuerdo con la información suministrada por los auditados, la suscripción del convenio con la entidad que realizará estas actividades se encuentra en proceso.

Es preciso dar celeridad al proceso de contratación, teniendo en cuenta que el proceso estableció el riesgo “Insuficiente soporte operativo para la administración de las áreas protegidas actualmente bajo administración de la SDA” y debe prevenir su materialización.

- 2.3.5.** Verificar la periodicidad para efectuar el control relacionado con el “Seguimiento a contratos de áreas protegidas o de interés ambiental” (Formato 126PM03-PR04-F-A14-V8.0) que se tiene establecido para la vigilancia y servicios generales de conformidad con el procedimiento 126PM03-PR04 “Manejo de espacios para la conservación”.
- 2.3.6.** En la revisión de las actas de compromiso para el préstamo del auditorio del Parque Mirador de los Nevados (126PM03-PR04-M-A7-V8.0), se identificó que 15 actas suscritas entre el 16 de junio y el 12 de septiembre de 2016, no se firmaron por el

responsable del área de vigilancia que hizo la verificación de la entrega y recibo de los elementos prestados.

Lo anterior puede incrementar la probabilidad de ocurrencia del riesgo de la SDA “Pérdida o daño de Bienes”.

- 2.3.7. El mapa de los recorridos pedagógicos del Parque Mirador de los Nevados tiene el logo de “Bogotá Humana”, y debe ser actualizado.

2.4. No conformidades

- 2.4.1. En la revisión de los informes de producto no conforme de marzo, abril, mayo y agosto de 2016, se evaluaron eventos, tales como, “Control de Entrada y Salida de Personal”, “Punto Vive Digital”, “solicitudes repetidas”, “solicitudes desistidas”, “Entrega de Insumos para Servicios Generales” y “Servicio de vigilancia a las instalaciones y visitantes” los cuales no corresponden a los productos o servicios identificados en la “Caracterización del producto o servicio” (126PM03-PR13-F-A2-V7.0). En el documento de caracterización tampoco se identificó el producto “Informe de gestión Departamentos de Gestión Ambiental” resultante de la implementación del procedimiento 126PM03-PR30 “Registro de información sobre la conformación o actualización Departamento de Gestión Ambiental”, aunque se establece que “la verificación de las características de los productos de este procedimiento se realizará con base al procedimiento 126PM03-PR13 “Control de producto no conforme Gestión Ambiental y Desarrollo Rural”.

Lo anterior incumple el numeral 8.3 “Control de producto no conforme” de la norma ISO 9001:2008 y puede conllevar a que no se asegure la conformidad de los productos o servicios resultantes de la implementación de los procedimientos con los requisitos vigentes y la satisfacción de los usuarios.

2.5. Resumen de hallazgos

PROCESO	TOTAL HALLAZGOS			
	Fortalezas	Oportunidad de mejora	Observaciones	No Conformidad
Gestión Ambiental y Desarrollo Rural	5	5	7	1

2.6. Conclusión

En el desarrollo de la auditoría interna del SIG al proceso Gestión ambiental y Desarrollo Rural se determinó la conformidad del proceso con los requisitos legales de las normas NTCGP 1000:2009, NTC ISO 9001:2008 y NTC ISO 14001:2004, a excepción de lo señalado en la no conformidad señalada. Se resalta, que dentro del ciclo de mejoramiento continuo, en la etapa de actuar, se ha dado cumplimiento a las acciones formuladas en los planes de mejoramiento por proceso.

Es importante que el proceso fortalezca lo relacionado con la aplicación del procedimiento producto no conforme y con la medición y reporte de los indicadores de gestión con el fin de que se realice un adecuado control y que se traduzca en mejoras al proceso y a la atención de los usuarios.

Elaborado por:
Auditor Líder – Diana Milena Alarcón

Anexo 1

Observación 2.3.1

Procedimiento	Situación encontrada	Dependencia
126PM03-PR29 "Respuesta a emergencias, competencia y jurisdicción de la SDA en el marco del PIRE"	Se relaciona la Resolución 137 de 2007, "Por medio de la cual se establecen los parámetros e instrucciones y se definen Políticas, Sistemas de Organización y Procedimientos Interinstitucionales para la Administración de Emergencias en Bogotá Distrito Capital - Plan de Emergencias de Bogotá" la cual fue derogada por la Resolución 004 de 2009.	DCA

126PM03-PR13 “Control de producto no conforme Gestión Ambiental y Desarrollo Rural”	En el anexo 2 “Caracterización del Producto o Servicio” se relaciona la Resolución DAMA 2201 de 2016 derogada por la Resolución 3513 de 2010, Decreto 190 de 2004 derogado por el Decreto Distrital 364 de 2013 y el Decreto 3334 de 2004 derogado por el Decreto 172 de 2014.	DCA
126PM03-PR05 “Expedición del certificado de estado de conservación ambiental”	<ul style="list-style-type: none"> • Las descripciones de la normatividad no concuerdan con las normas citadas para los casos del Decreto 109 de 2009, Decreto 175 de 2009 y Acuerdo 105 de 2003. • En el lineamiento “Las actividades del presente procedimiento son realizadas a través del Sistema de Información Ambiental de la Entidad en el módulo “Expedición del certificado de estado de conservación ambiental” versión vigente”, no se especifica si se trata del Sistema de Información Ambiental – FOREST o el Sistema de Información Ambiental –SIA. • El formato del anexo 2 “FORMULARIO DE SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN DE ESTADO DE CONSERVACIÓN AMBIENTAL DE PREDIOS UBICADOS TOTAL O PARCIALMENTE EN EL SISTEMA DE ÁREAS PROTEGIDAS DEL DISTRITO CAPITAL” se encuentra en versión 5, mientras que el procedimiento está en la versión 6. Adicionalmente, se evidencia que en el título del mencionado formato se le denomina “Anexo 1”, cuando en realidad es el anexo 2. • Se evidencia la falta de puntos de control que permitan determinar si un propietario ha sido sancionado en los términos que dispone el parágrafo 3 del artículo 3 de la Resolución 3513 de 2010 que claramente afirma: “Si el propietario del predio presenta al momento de expedir la certificación, acto administrativo ejecutoriado que lo haya declarado responsable y sancionado en proceso sancionatorio ambiental, no podrá ser certificado. [...]” • El parágrafo 1 del artículo 4 de la Resolución 3513 de 2010 menciona que el propietario del predio o un delegado suyo debe estar presente al momento de la visita, para lo que se contacta previamente con el fin de garantizar que se dé 	SER

	<p>cumplimiento a este requerimiento. Sin embargo, una vez revisado el acta de visita 384 al predio Montebello San Benito, Chip AAA0137OBRU, no se encontró constancia de que el señor Miguel Reyes Herrera (solicitante) haya informado quien atendería la visita, por lo que no puede presumirse que el señor Rómulo Garzón (firmante del acta de visita en el predio) sea representante legal o delegado de la sociedad INVERSIONES MONTEBELLO LTDA., propietaria del mencionado predio.</p> <p>Por lo tanto no se establecen puntos de control en el procedimiento para garantizar que los propietarios de los predios o sus delegados estén presentes el día de la visita, con la debida constancia documental soportada en el expediente de la solicitud.</p>	
--	---	--

Observación 2.3.2

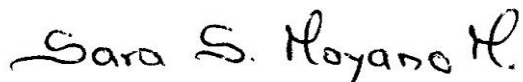
Sesión	Año	Áreas obligadas que asistieron	Áreas faltantes	Secretario SDA (o su delegado)
XXI	2015	10	6	NO
XXII	2015	10	6	SI
XXIII	2015	10	6	NO
XXIV	2015	9	7	NO
XXV	2016	12	4	SI
XXVI	2016	11	5	NO
XXVII	2016	8	8	SI

Observación 2.3.3

NOTAS INDICADOR : ATENDER EMERGENCIAS AMBIENTALES COMPETENCIA Y JURISDICCIÓN DE LA SDA, ACTIVADAS POR EL SDGR - CC
<p>Nota Agosto: "En agosto de 2016, se recibieron 166 emergencias competencia y jurisdicción de la Secretaría Distrital de Ambiente - SDA, de las cuales se atendieron 98. Las 68 emergencias restantes, corresponden al número de las que no fueron atendidas en este mes de agosto, debido a que el PIRE no estuvo en funcionamiento entre el 11 y el 21 (no había personal contratado para el tema, ni servicio de comunicaciones, de manera que en este periodo no fue posible activar y hacer seguimiento a los incidentes; adicionalmente, en la SSFFS no había profesionales suficientes para atender las emergencias). Por otra parte, en el reporte de este mes se incluyen 69 emergencias recibidas y atendidas en julio de 2016, debido a que en el momento en que se requirió el reporte la DGA no respondió, y en el PIRE, como se mencionó anteriormente, no había personal para realizar dicha acción."</p>
<p>Nota Septiembre: A 30 de septiembre de 2016, se recibieron 73 emergencias competencia y jurisdicción de la Secretaría Distrital de Ambiente - SDA, de las cuales se han atendido 69. Las 4 emergencias restantes no han sido atendidas. Adicionalmente, en el reporte de este mes se incluyen 60 emergencias que se recibieron en agosto pero se atendieron en este mes de septiembre de 2016. Lo anterior, se presentó debido a la cantidad de emergencias que están represadas desde el pasado mes de agosto y por otra parte, a la fecha en la SSFFS, no hay profesionales suficientes para atender las emergencias. A la fecha del reporte se tiene que el acumulado recibido de solicitudes fue de 308 y atendidas 296 quedando pendientes por atender únicamente 12. Lo anterior indica que estamos dentro de los límites permitidos de ejecución a la fecha.</p>

126PE01-PR04-I-A7-V11

Cordialmente,



Sara Stella Moyano Melo
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO (E)

Revisó y aprobó:
Proyectó: Diana Milena Alarcon Herrera