

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA - SUG



FECHA DE LA AUDITORÍA:	27 y 30 septiembre de 2024		
TITULO AUDITORIA:	Auditoría interna de calidad bajo el estándar NTC ISO 9001:2015 al proceso Gestión Ambiental – MPMI.		
OBJETIVOS ESPECIFICOS:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Determinar en el proceso gestión ambiental la conformidad del enfoque de calidad establecido por el Sistema Único de Gestión de acuerdo con los requisitos del estándar NTC ISO 9001:2015. 2. Verificar el cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos asociados a la operación del proceso gestión ambiental. 3. Analizar la gestión frente al mejoramiento continuo y gestión de riesgos del proceso gestión ambiental. 4. Detectar oportunidades de mejora que agreguen valor a las actividades de implementación, mantenimiento y mejora del Sistema Único de Gestión (SUG) de la EAAB-ESP. 		
ALCANCE DE LA AUDITORÍA:	La auditoría está planeada para la revisión del proceso MPMI–Gestión Ambiental. Para ello se tendrá en cuenta los documentos asociados y disponibles en los diferentes sistemas de información, perfil de riesgos del proceso, revisión de controles e indicadores, requisitos legales y otros requisitos establecidos en la operación, planificación e implementación de la norma NTC ISO 9001:2015, acorde al plan de auditoría del año 2024.		
LUGARES AUDITADOS:	Edificio Central Operaciones (27 y 30 de septiembre de 2024)		
DOCUMENTOS REFERENCIA:	Caracterización del proceso. Matriz de riesgos Procedimientos disponibles aplicativo mapa de procesos. Manual SUG (Sistema Único Gestión) Indicadores del proceso. Acuerdos de Gestión. Informes de auditoría interna o externa. Organigrama EAAB Acuerdo 11 de 2013 Funciones y Responsabilidades EAAB. Normas Técnicas de Servicio Otros: Sistemas de Información o Herramientas informáticas. Ej. ARCHER, SAP, APA, LOTUS NOTES, SISTEC, SGO, aplicativo mapa de procesos, hojas electrónicas, file server, bases de datos.	PROCESO /ACTIVIDAD:	Gestión Ambiental – MPMI
AUDITADOS:	Ver listados de asistencia	AUDITORES:	Jean Pierre Eslava Durán Auditor Líder Integral ISO 9001:2015 ISO14001:2015- ISO 45001:2018

BUENAS PRÁCTICAS:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Participación activa de trabajadores oficiales y contratistas prestación de servicios de los grupos de trabajo técnico para la atención del ejercicio auditor interno. 2. Conocimiento técnico de los colaboradores(as) del proceso gestión ambiental. 3. Reconocimiento al desempeño PIGA por parte de la autoridad ambiental.
CONCLUSIÓN DE AUDITORÍA:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El enfoque de calidad establecido por el Sistema Único de Gestión de la EAAB-ESP para el proceso gestión ambiental, proporciona una presentación coherente con los lineamientos operativos relacionados con la NTC ISO 9001:2015, sin embargo, se identificaron aspectos por mejorar, lo cual se evidencia en la descripción de los hallazgos de la auditoría interna, por lo tanto y para efectos de síntesis se relaciona de manera sucinta las cláusulas o numerales detectados para mejoramiento: Numeral 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades Numeral 7.2 Competencia Numeral 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos Numeral 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente Numeral 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación 2. Respecto al objetivo asociado con fortalecer la planificación, implementación, mantenimiento y mejora del SUG de la EAAB-ESP, se detectaron necesidades de fortalecimiento del rol de la segunda línea de defensa, como proveedores de aseguramiento del Sistema Gestión Ambiental, lo cual posibilitaría medir de forma oportuna, pertinente, adecuada y efectiva el desempeño ambiental de los procesos implementadores de requisitos normativos o reglamentarios en materia ambiental; para tal efecto, es necesario continuar la maduración de mecanismos cómo la matriz de identificación de requisitos legales y otros requisitos de la organización, conforme a las orientaciones del MIPG en la operatividad de las líneas de defensa para procesos que lideran enfoques o sistemas de gestión. 3. El logro del cubrimiento del alcance de la auditoría y cumplimiento con los criterios de la auditoría; se cumplieron conforme lo planificado para el día 27 de septiembre de 2024 con la Dirección Saneamiento Ambiental, ya que se contó con la información de los auditados y se logró realizar las pruebas de verificación establecidas en el alistamiento y entendimiento del proceso auditado. 4. No se logró el cubrimiento del alcance de la auditoría realizada el día 30 de septiembre de 2024, asociado con la verificación de los criterios de la auditoría correspondiente al numeral 8.4 de la NTC ISO 9001:2015 "<i>Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente</i>", criterio indicado y aprobado en el respectivo plan de auditoría socializado a los líderes y responsables del proceso auditado por parte de la Dirección Gestión de Calidad y Procesos. <p>Se precisa que lo anteriormente descrito está relacionado con la gestión y manejo silvicultural adelantada por el proceso gestión ambiental de la EAAB-ESP, en este sentido no se logró efectuar la totalidad de pruebas de verificación a la información detectada como relevante y útil en el alistamiento y entendimiento del proceso auditado (ver los anexos del hallazgo número 6), lo cual no permitió verificar materias con antecedentes o alertas de posibles materializaciones de riesgo correspondientes a la gestión y manejo silvicultural.</p> <p>En ese orden y por enfoque preventivo de la auditoría interna, se pone en conocimiento la necesidad de priorizar el seguimiento a cada una de las presuntas inconsistencias contractuales señaladas en anexo 1, anexo 2, anexo 3, anexo 4, anexo 5, y anexo 6 del presente informe de auditoría interna.</p>

HALLAZGOS				
No.	Descripción	TIPO No conformidad (NC) - Oportunidad de mejora (OM)	Criterio	Proceso que afecta
1	<p>Al verificar en el archivo electrónico Lotus Notes la publicación de la matriz de requisitos legales del proceso Gestión Ambiental, no se evidenció la identificación del requisito legal Resolución 3179 de 2023 <i>“Por la cual se adopta la guía técnica para la formulación del Plan Institucional de Gestión Ambiental (PIGA), y se dictan lineamientos para su concertación, implementación, evaluación, control y seguimiento, y otras disposiciones”</i>.</p> <p>Se precisa que la ayuda de memoria de fecha 15 de marzo de 2024, aportada para acreditar el desarrollo de este ejercicio, solo evidencia la participación del grupo de trabajo relacionado con gestión integral de residuos, más no la totalidad de los grupos de trabajo del proceso gestión ambiental.</p> <p>En virtud de lo anterior, no se tiene asegurado las disposiciones establecidas por el literal “b” del numeral 9.1.1 de la NTC ISO 9001:2015.</p>	NC	NTC ISO 9001:2015 Numeral 9.1.1 Literal “b”	Gestión Ambiental
2	<p>Resultado de la verificación del procedimiento MPFJ0104P-03/ Identificación de requisitos legales y otros requisitos, se evidenció que el termino número cinco señala: <i>“Matriz de requisitos legales y otros requisitos: Relación de normas aplicables a los procesos y enfoques de sistemas que permite realizar la evaluación del cumplimiento de los requisitos”</i>, en ese sentido los registros publicados en Lotus Notes el día 16 de julio de 2024, por parte del proceso gestión ambiental, no permiten evidenciar la evaluación de cumplimiento a las áreas implementadoras de requisitos legales ambientales, así como los requisitos legales propios que regulan la planificación y operación del proceso que lidera el enfoque ambiental en la Empresa, conforme a la operatividad de las líneas de defensa específicamente el rol de “segunda línea” para asegurar la medición y verificación del desempeño ambiental de la EAAB-ESP.</p> <p>En virtud de lo anterior, no se tiene asegurado las disposiciones establecidas por el literal “d” del numeral 9.1.1 de la NTC ISO 9001:2015.</p>	NC	NTC ISO 9001:2015 Numeral 9.1.1 Literal “d”	Gestión Ambiental
3	<p>No se aportó evidencia objetiva que acredite que a la fecha (27/09/2024), los siguientes centros de acopio temporal de residuos cuentan con suministro de energía eléctrica y agua para su operación, conforme a las disposiciones establecidas por la NTC GTC 24 (iluminación y ventilación adecuada, acometida de agua y drenaje para lavado), para efectos de precisión se especifican los centros de acopio temporal de residuos identificados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Centros de Acopio Central de Operaciones Centro Nariño, Subcentral de Operaciones Santa Lucia, Subcentral de Operaciones Usaquén, Occidental y Colegio Ramón B. Jimeno. <p>Lo anterior podría generar hallazgos por parte de la autoridad sanitaria o ambiental. En adición a lo anterior se especifica que la Dirección Saneamiento Ambiental, comunicó al área</p>	NC	NTC ISO 9001:2015 Numeral 7.1.4	Gestión Ambiental

HALLAZGOS				
No.	Descripción	TIPO No conformidad (NC) - Oportunidad de mejora (OM)	Criterio	Proceso que afecta
	<p>responsable para estas actividades mediante memorando interno número 2420001-2024-1029 de fecha 20 de septiembre de 2024.</p> <p>Conforme a lo descrito no se tiene asegurado las disposiciones establecidas por el numeral 7.1.4 de la NTC ISO 9001;2015, el cual solicita que la organización debe proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de los procesos.</p>			
4	<p>Al verificar los programas de gestión ambiental relacionados con uso racional y eficiente de la energía, consumo sostenible e investigación ambiental, se evidenció que para los programas mencionados, no se tiene asegurado los requisitos establecidos por el numeral 11 denominado "Indicadores Asociados" del formato MPFD0803F07-01/Programa, requisito que señala <i>"Estos deben ser reportados como indicadores operativos dentro del APA, enunciar los nombres de los indicadores, los cuales deben quedar documentados conforme al procedimiento Gestión de indicadores, los cuales deben ser cargados en el aplicativo APA"</i>.</p> <p>En virtud de lo anterior, no se tiene asegurado las disposiciones establecidas por el literal "b" del numeral 9.1.1 de la NTC ISO 9001:2015.</p>	NC	NTC ISO 9001:2015 Numeral 9.1.1 Literal "d"	Gestión Ambiental
5	<p>Al verificar el ciclo de reinducción de la EAAB 2021- 2023, correspondiente al proceso gestión ambiental, se identificaron para los siguientes códigos de registro, colaboradores(as) pendientes de realizar curso de reinducción, lo cual impacta en la apropiación del SUG de la EAAB-ESP: 37000805, 37000951, 37000969, 37001006, 37001773, 37001804, 37001945, 37002639, 37002803, 37003445, 37033414, 37034152, 37034366, 38002595, 38002722, 38004404, 38004733, 38004764.</p> <p>En virtud de lo anterior, no se tiene asegurado las disposiciones establecidas por el literal "d" numeral 7.2, el cual solicita conservar la información documentada apropiada como evidencia de la competencia.</p>	NC	NTC ISO 9001:2015 Numeral 7.2 Literal "a" Literal "d"	Gestión Ambiental
6	<p>Resultado del ejercicio de alistamiento y entendimiento del proceso auditado, en el cual se realizó la verificación del archivo electrónico, herramienta Archer, así como la revisión de la actividad 1.5 del procedimiento MPMI0205P-01/Gestión y manejo silvicultural la cual señala <i>"Contrata la ejecución del plan de podas por un periodo de cuatro (4) años"</i>, así como la revisión de alertas relacionadas con posibles materializaciones de riesgos sobre "plan de podas", se evidenciaron las siguientes inconsistencias:</p> <p>Presuntas inconsistencias asociadas con la ejecución y liquidación de los siguientes contratos, mediante los cuales se acredita la formulación e implementación de los planes de podas de la EAAB-ESP, lo cual puede impactar o materializar riesgos asociados con la gestión y manejo silvicultural por parte del proceso gestión ambiental:</p>	NC	NTC ISO 9001:2015 Numeral 8.4.2 Literal "a" Literal "b" Literal "d" NTC ISO 9001:2015	Gestión Ambiental Gestión Contractual

HALLAZGOS

No.	Descripción	TIPO No conformidad (NC) - Oportunidad de mejora (OM)	Criterio	Proceso que afecta
	<p>1. Inconsistencias detectadas por el supervisor de la EAAB-ESP, asociadas con “vinculación simultanea Director de Proyectos” para los contratos 1-05-24300- 1318-2021 y 2-05-24300-1422-2022, detectado al revisar las dedicaciones establecidas por términos y condiciones de los mencionados contratos, durante el periodo comprendido del 12 de diciembre al 29 de diciembre del año 2022, se precisa que se detectó por parte del supervisor de la EAAB-ESP, el cual identificó una dedicación del 100% en el contrato 1-05-24300-1318-2021 y 50% en el contrato 2-05-24300-1422-2022. Se relaciona como evidencia el Anexo 1: Documento identificado con la referencia 2430001-S-2024-214469 Bogotá, 09 de julio del 2024.</p> <p>2. Inconsistencias detectadas por el supervisor sobre la imposibilidad de desarrollar la liquidación del contrato número 1-05-24300- 1318-2021, cuyo objeto corresponde a <i>“prestación de servicios para la incorporación y actualización en el sistema de información para la gestión del arbolado urbano de Bogotá (SIGAU) de los árboles competencia de la EAAB - ESP en la cuenca Tunjuelo y formulación del plan de podas de acuerdo con la normatividad legal aplicable vigente”</i>:</p> <p>2.1 El contratista no tiene garantizado para la totalidad de los árboles presentes en el sistema hídrico de la cuenca Tunjuelo, su completa actualización en el Sistema de Información para la Gestión del Arbolado Urbano para Bogotá (SIGAU), dando cumplimiento a los manuales de la entidad administradora del sistema Jardín Botánico de Bogotá y entregar a la EAAB-ESP el acta que certifique la correcta actualización, en ese sentido el Plan de Podas se encuentra incompleto, afectando la calidad del producto o servicio contratado.</p> <p>2.2 El contratista no presentó el plano final de ubicación exacta a escala de detalle, de la totalidad de árboles intervenidos de acuerdo con los lineamientos de la Dirección de Información Técnica y Geográfica de la Empresa.</p> <p>2.3 No se cuenta con la programación para la ejecución de actividades para el cumplimiento del plan de podas, ni con el cronograma con el número de intervenciones proyectadas por mes, tampoco con los procedimientos administrativos, operativos y de seguridad industrial, así mismo, no se cuenta con el Plan de Manejo de Fauna e informe de trabajo social que incluye cronogramas de jornadas comunitarias.</p>		<p>Numeral 6.1.2 Literal “b”</p>	


HALLAZGOS				
No.	Descripción	TIPO No conformidad (NC) - Oportunidad de mejora (OM)	Criterio	Proceso que afecta
	<p>Se relaciona como evidencia el Anexo 2: Documento identificado con la referencia 2430001-S-2024-283678 Bogotá, 05 de septiembre del 2024.</p> <p>3. Se identificó por el rol supervisor de la EAAB-ESP, inconsistencias relacionadas con la entrega de informes de gestión número 2 y 3, se aclara que la fecha de acta de inicio de este contrato corresponde a 12 de diciembre de 2022, en ese sentido se detectó la imposibilidad de firmar acta de reinició para el contrato 2-05-24300-1422-2022 cuyo objeto corresponde a <i>“Ejecutar los tratamientos silviculturales de tala y poda, en rondas y zonas de manejo y preservación ambiental de quebradas, ríos, canales y humedales del distrito capital y predios de la empresa de acueducto y alcantarillado de Bogotá (EAAB - ESP), autorizados por parte de la autoridad ambiental competente, según normatividad legal vigente”</i>, se precisa que el incumplimiento a la actualización de pólizas y entrega de los informes propios de la ejecución del contrato, constituyendo un incumplimiento de lo establecido en los términos de referencia del contrato “CLÁUSULA SEXTA. - OBLIGACIONES GENERALES DE LAS PARTES: OBLIGACIONES DE LAS PARTES: A) OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA. Se relaciona como evidencia el Anexo 3: Documento identificado con la referencia 2430001-S-2024-009264 Bogotá, 15 de enero del 2024 y Anexo 4: Documento identificado con la referencia 2430001-S-2024-092921. Bogotá, 02 de abril del 2024.</p> <p>4. Contrato 1-05-24300-1474-2022 cuyo objeto corresponde a <i>“Ejecutar los tratamientos silviculturales de mantenimiento y manejo de coberturas, en rondas y zonas de manejo y preservación ambiental de quebradas, ríos, canales y humedales del distrito capital y predios de la empresa de acueducto y alcantarillado de BOGOTÁ (EAAB - ESP), autorizados por parte de la autoridad ambiental competente, según normatividad legal vigente”</i>, se identificaron las siguientes inconsistencias:</p> <p>4.1 Incorrecta justificación para acreditar mediante este contrato la implementación del plan de podas Tunjuelo, lo cual no está asociado a los términos y condiciones del contrato en mención.</p> <p>4.2 Para el periodo de agosto de 2024 no se cuenta con publicación de la entrada de mercancía y estado de avance, adicionalmente no se aportó evidencia objetiva que acredite</p>			

HALLAZGOS				
No.	Descripción	TIPO No conformidad (NC) - Oportunidad de mejora (OM)	Criterio	Proceso que afecta
	<p>el desarrollo de la evaluación de proveedores al contratista por parte de la interventoría y en la misma línea no se aportó evaluación de desempeño de proveedores realizada a la interventoría por parte del supervisor de la EAAB-ESP.</p> <p>5. Producto Fase I contrato 1-05-24300-1498-2019 cuyo objeto corresponde a <i>“Ejecutar la actividad de tratamiento silvicultura, de arborización en el Sistema Hídrico de Bogotá D.C. desde la franja de adecuación hasta el límite del Distrito con el río de Bogotá.”</i>, inconsistencias asociadas con entrega de productos de esta etapa, específicamente <i>“Definición Caracterización del área de estudio y definición de áreas (polígonos) donde se implementarán las acciones de arborización.”</i>, lo cual posiblemente impactaría las estrategia de restauración, siembra y demás productos asociados fase 1 y 2. Se relaciona como evidencia el Anexo 6: Documento identificado con la referencia 2430001-S-2024-061108, Bogotá, 01 mazo 2024.</p> <p>6. El Plan de Podas Fucha asociado al producto número 6 del contrato 1-2-24300-1188-2021, a la fecha de la auditoría se identificó que el contrato finalizó y está pendiente la emisión de códigos definitivos faltantes por parte del Jardín Botánico de Bogotá.</p> <p>Conforme a lo anteriormente descrito, no se tiene asegurado las siguientes disposiciones definidas por numeral 8.4.2 NTC ISO 9001:2015:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Literal “a” el cual señala: La organización debe asegurarse que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control del sistema de gestión de calidad. 2. Literal “b” el cual señala: Definir los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes. 3. Literal “d” el cual señala: Determinar las actividades necesarias para asegurarse que los productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos. <p>De forma conexas, y teniendo en cuenta las acciones para abordar riesgos y oportunidades del proceso gestión ambiental, esta auditoría advierte una posible posiblemente materialización al riesgo evaluado en el desarrollo de la auditoría interna <i>“Realizar tratamientos y actividades de manejo silvicultural (talas, podas, bloqueos, traslados y plantaciones) que no se ajustan a las normas técnicas de servicio y demás normatividad aplicable”</i>, de acuerdo con lo dispuesto por el literal “b” numeral 6.1.2 de la NTC ISO 9001:2015.</p>			

HALLAZGOS				
No.	Descripción	TIPO No conformidad (NC) - Oportunidad de mejora (OM)	Criterio	Proceso que afecta
7	<p>No se logró adelantar las verificaciones relacionadas con la identificación y efectividad en la implementación de controles por parte del proceso gestión ambiental, asociados con posibles conflictos de interés de contratistas de prestación de servicios persona natural, simultáneamente vinculados con los contratistas de obra o interventoría de la EAAB-ESP, precisando que para esta materia se registra para la vigencia 2023, un antecedente de una colaboradora vinculada al proceso gestión ambiental como contratista de prestación de servicios persona natural, simultáneamente vinculada con la interventoría <i>CONSORCIO CATAR 2022</i>, lo anteriormente descrito se puede constatar consultando el informe de auditoría interna gestión contractual del proceso alcantarillado sanitario y pluvial, publicado el día 07 de noviembre de 2023 en el espacio de transparencia de la EAAB-ESP. En ese sentido, esta auditoría pone en conocimiento la necesidad de priorizar las gestiones asociadas para la condición detectada. Para efectos de detalle se especifica parte del hallazgo:</p> <p><i>(...)Se evidenció la necesidad de implementar por parte de contratistas de obra e interventoría, controles que permitan asegurar las buenas practicas asociadas con el cumplimiento del código de integridad de la EAAB-ESP, en lo referido a elementos y aspectos de transparencia en materia de contratación de colaboradores que estén vinculados con áreas de la EAAB-ESP, que tengan asociado actividades de verificación de planes, programas y proyectos en el marco de la gestión contractual de la EAAB-ESP, así como asegurar que los colaboradores vinculados no tengan suscrito otros contratos con firmas contratistas de la EAAB-ESP donde se adquieran obligaciones de dedicaciones de tiempo completo entre otras(...)</i></p> <p>En virtud de lo anterior, no se tiene asegurado las disposiciones definidas por literal "a" numeral 8.4.2 NTC ISO 9001:2015, el cual solicita que la organización debe asegurarse que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control del sistema de gestión de calidad.</p>	NC	NTC ISO 9001:2015 Numeral 8.4.2 Literal "a"	Gestión Ambiental Gestión Contractual
8	No se aportó evidencia objetiva que acredite el registro relacionado con el listado de asistencia "comité ordinario de legalización y formalización de barrios", sustentado mediante la ayuda de memoria de fecha 14 de diciembre de 2023.	NC	NTC ISO 9001:2015 Numeral 9.1.3 Literal "d"	Gestión Ambiental
9	Actualizar en todos y cada uno de los procedimientos del proceso gestión ambiental, la incorporación de los lineamientos de orientación PIGA, estándares ambientales certificados y aquellos aprobados por ejercicios de planificación de cambios, apuntando a la simplificación y racionalización documental, adicionalmente es necesario adelantar actividades que posibiliten asegurar la trazabilidad de las acciones de mejoramiento versus su armonización con el documento plan de acción y cronograma.	OM	NTC ISO 9001:2015 Numeral 7.5.3.2	Gestión Ambiental

HALLAZGOS				
No.	Descripción	TIPO No conformidad (NC) - Oportunidad de mejora (OM)	Criterio	Proceso que afecta
	En adición a lo anterior, es necesario actualizar el procedimiento MPMI0302P-03 de fecha de aprobación 06 de diciembre de 2023, en relación con la formalización de actividades asociadas con la implementación de la herramienta "seguimiento a obligaciones de pago", las cuales están focalizadas a la generación de alertas tempranas para el control de vencimiento de obligaciones ambientales.			
10	Adelantar para los colaboradores(as) que desempeñan el rol de supervisor, las formaciones asociadas con supervisión e interventoría en las herramientas de la EAAB-ESP, así como en el uso de la firma electrónica, de acuerdo con la Circular Interna 004 de 2024 de la EAAB-ESP validando la disponibilidad de licencias versus la obligatoriedad de uso para el rol supervisor.	OM	NTC ISO 9001:2015 Numeral 7.2	Gestión Ambiental

Firma:

	Firmato da Jean Pierre Eslava il 18/12/2024 alle 11:32:14 COT
Jean Pierre Eslava Durán	
Auditor Líder	

Nombre: