



## **SUPERINTENDENCIA DE LA ECONOMIA SOLIDARIA**

### **INFORME DE ACOMPAÑAMIENTO A LA AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION INTEGRADO**

#### **OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**Bogotá, D.C. octubre de 2019**

“Super-Visión” para la transformación 



## TABLA DE CONTENIDO

### INTRODUCCIÓN

- I. OBJETIVOS
- II. ALCANCE
- III. DESARROLLO
- IV. SEGUIMIENTO A PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA VISITA CONTROL CUMPLIMIENTO NORMATIVIDAD AMBIENTAL (05/04/2019)
- V. CONCLUSIONES

## 1. OBJETIVOS

### 1.1. Objetivo Oficina de Control Interno:

Acompañar a la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas en la Auditoría Interna al Sistema de Gestión Integrado (Sistema de Gestión de Calidad y Sistema de Gestión Ambiental) desarrollada entre el 24 de julio y del 12 al 14 de agosto de 2019, por el Auditor externo Orlando Pérez Rodríguez (ICONTEC).

### 1.2. Objetivos Plan Auditoria (Oficina Asesora de Planeación y Sistemas):

Determinar la conformidad del Sistema de Gestión Integrado de acuerdo con los requisitos de las normas NTC ISO 9001:2015, NTC ISO 14001:2015, con las disposiciones planificadas, con los requisitos legales y los establecidos por la Entidad y determinar el grado de implementación del Sistema y su mantenimiento de manera eficiente, eficaz y efectivo”.

1.2.1. Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.

1.2.2. Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la Organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables en el alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión.

1.2.3. Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la Organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados.

1.2.4. Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.

## 2. ALCANCE

### 2.1. Oficina de Control Interno:

En desarrollo de las funciones y actividades la Oficina de Control Interno, dando cumplimiento al programa anual de auditoria de la vigencia del año 2019, se realizó acompañamiento en las reuniones de apertura y cierre de la auditoría.

### 2.2. Plan de Auditoria (Oficina Asesora de Planeación y Sistemas):

*“El alcance de este plan de auditoria incluye los procesos de la Entidad implementados para la prestación de los servicios de Vigilancia, Inspección y Control en el Sector de la Economía Solidaria.*

## 3. DESARROLLO

### 3. Informe final Auditoria Interna

De acuerdo a lo establecido en el “INFORME DE AUDITORIA DE SISTEMAS DE GESTIÓN - ICONTEC” (Anexo al presente memorando), se informaron cinco (5) no conformidades, veintidós (22) oportunidades de mejora, y doce (12) fortalezas.

#### 3.1. Hallazgos que apoyan la conformidad del sistema de gestión con los requisitos

##### 1. ORGANIZACIÓN

- a) El direccionamiento estratégico que orienta de manera efectiva el rumbo de la organización y el mejoramiento de su desempeño, facilitando la acción innovadora de dirección y liderazgo, enfrentando asertivamente los principales retos y problemas de la organización, y liderando desde la alta dirección la mejora del desempeño de la Entidad.
- b) El control y seguimiento cercano que se realiza a la ejecución de los planes operativos de cada proceso con lo cual la Entidad puede evidenciar y gestionar en forma oportuna los aspectos relevantes que le lleven al cumplimiento de sus objetivos.

c) La implementación de estrategias de fortalecimiento institucional, no solamente en sus procesos misionales sino en los de apoyo (tecnología, comunicaciones) porque contribuyen a posicionar la Entidad ante la comunidad.

d) El trabajo sistemático realizado en 2018 y 2019 en la implementación de las diferentes actividades y estrategias del SIG, requeridas por la nueva versión de las normas ISO 9001 e ISO 14001, porque aseguró el logro y avance de este proceso de certificación.

## 2. SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

a) El afianzamiento del control operacional relacionado con la gestión interna y la gestión externa de residuos; así como la implementación y mantenimiento de las buenas prácticas de uso de agua y de energía.

b) La evidencia de construcción de una cultura de ambiental positiva en diferentes niveles de la organización, porque facilita la toma de conciencia y descentralización de la gestión ambiental en los colaboradores.

## 3. GESTIÓN TECNOLÓGICA

a) La modernización de infraestructura de comunicaciones y de tecnológica informática (hardware y software) porque asegura disponibilidad oportuna de la información y permite mayor conectividad interna como externa.

b) Cabe resaltar, el cambio de esquema de servidores RAC a servidores virtuales (solución Hiperconvergente), con el fin de aumentar la cobertura de servicio de la Entidad, proteger la integridad del dato, garantizar continuidad del negocio, proporcionar alta disponibilidad de la información y disminuir la duplicación de la información y esfuerzos; así como por los beneficios ambientales en términos de menor uso del espacio, menor la generación de Raes y menor consumo de energía.

c) La prospectación del negocio y la modernización del modelo de supervisión mediante el uso de herramientas tecnológicas como el SISBRE (sistema de información basado en riesgos y evidencias) anticipan el logro de los objetivos institucionales y el cumplimiento del marco estratégico que se planteó para los próximos 4 años.

d) El esmero por el uso de tecnología en todos los quehaceres de la Entidad y la búsqueda en el Día-Día por las mejores opciones tecnológicas porque favorece

la competitividad en el ejercicio de la misionalidad de la Entidad, así como el desarrollo del sector.

#### 4. GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

- a) La ampliación de planta en cerca de un 50% que se vienen ejecutando desde octubre de 2017 y la reestructuración de enfoque de los Grupos Internos de Trabajo porque favorece el mantenimiento del capital intelectual de la Entidad, facilita la implementación del enfoque de supervisión basado en riesgos y por ende mejores resultados hacia la sociedad.
- b) Reconocimiento del papel del capital humano de la en toda como motor de transformación.

#### 3.2. Oportunidades de mejora

##### 1. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

- a) fortalecer específicamente la competencia del personal pertinente en los diferentes procesos que pueda afectar la conformidad del servicio, la satisfacción del cliente, la capacidad de cumplir requisitos legales aplicables (ambientales y regulatorios), o el logro de los resultados previstos de los sistemas de gestión de la calidad y sistema de gestión ambiental.
- b) fortalecer específicamente en la gestión de toma de conciencia de los colaboradores, la generación de conciencia sobre el desempeño de los procesos de trabajo que logran salidas conformes y la manera como el personal contribuye a la eficacia del desempeño del SIG.
- c) revisar y fortalecer las competencias y la formación del equipo de la alta dirección de la Entidad con relación al conocimiento y aplicación de los fundamentos de las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 19011:2018, así como de gestión del riesgo ISO 31000:2018, para favorecer el crecimiento sostenido y fluido de la organización.
- d) procurar coherencia conceptual en el uso de los conceptos, términos y definiciones presentadas en los referenciales (riesgo, oportunidad, seguimiento, medición, análisis, evaluación, adecuación, tener en cuenta, aseguramiento, fortaleza, amenaza, etc.) para facilitar la apropiación y mejora del SGI, con el fin de usar una terminología uniforme en los procesos y facilitar su despliegue.

## 2. COMUNICACIONES

- a) fortalecer en el proceso de comunicaciones, las comunicaciones externas e internas relevantes para el SIG que se necesitan y que son relevantes para el SIG con el fin de apoyar vigorosamente los propósitos estratégicos de la Supersolidaria.
- b) conviene establecer una estrategia de comunicación para conseguir periódicamente la información sobre necesidades y expectativas de las Partes Interesadas y sus cambios con el devenir del tiempo, teniendo en cuenta que podrían requerirse distintos métodos de comunicación. Definir canales de comunicación.
- c) conviene que el proceso de comunicaciones revise su grado de alineación con propósitos estratégicos de la Entidad como pueden ser: generar confianza o visibilizar la Supersolidaria ante la comunidad.

## 3. CONTEXTO

- a) fortalecer la relación entre la determinación del contexto (cuestiones internas y cuestiones externas) y la matriz DOFA, en cuanto al propósito de identificar aquellos factores que puedan condicionar positiva o negativamente el desempeño previsto del sistema de gestión integrado con el propósito de poder planificar más asertivamente el SIG.
- b) ampliar el análisis de contexto frente a otros factores particulares que puedan afectar la Entidad, con lo cual se fortalecería la gestión del riesgo estratégico y riesgo táctico.

## 4. PARTES INTERESADAS

- a) conviene fortalecer la identificación de las cuestiones externas e internas de la organización para mejor determinar cuáles son sus partes interesadas pertinentes. Partes Interesadas con nombre y apellido.
- b) conviene mejorar las actividades y métodos establecidos en la Supersolidaria para identificar y entender las necesidades y expectativas de las partes interesadas, así como disponer de una metodología formal para hacer el seguimiento y revisar periódicamente los requisitos de esas partes interesadas pertinentes.

## 5. RIESGOS

- a) Fortalecer la consideración del Riesgo Residual en toda decisión que se tome en la Entidad, por su poderoso efecto en la minimización de riesgos y maximización de oportunidades.
- b) Fortalecer y profundizar la gestión de riesgos y *oportunidades*, en cada proceso de la organización. Particularmente, profundizar en la identificación de “oportunidades”; o sea, aquellas coyunturas convenientes para el propósito de la organización, o esas condiciones que le pueden favorecer más de lo que se esperaba.
- c) Describir el grado de confianza que tiene la metodología establecida para la identificación y valoración de riesgos y oportunidades de la Organización.

## 6. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO Y MEJORA

- a) Considerando que la fortaleza de un sistema de gestión radica en su capacidad para ofrecer información, con el fin de evaluar la eficacia de su actividad y mejorar los resultados previstos, en la Evaluación del Desempeño conviene:
  - ✓ apropiar e incorporar un enfoque sistemático para el seguimiento, medición, análisis y evaluación, SMAE, de su desempeño ambiental y de calidad de manera regular.
  - ✓ previamente, comprender el verdadero significado y alcance de cada uno de estos 4 conceptos SMAE que conforman la metodología de EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO, según ISO.
  - ✓ describir la tendencia de comportamiento de los indicadores frente a los años anteriores para poder determinar si el desempeño del sistema es igual, mejor o inferior al del año anterior. Incluir como mínimo, el comparativo con el año anterior.
- b) Fortalecer la revisión por la dirección en cuanto al soporte de sus conclusiones relacionadas con la conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas del sistema de gestión integral.
- c) Es importante que se fortalezcan los análisis de causa raíz de las acciones correctivas y preventivas implementadas en la organización para que se eliminen los problemas de raíz, para lo cual resulta útil:
  - ✓ hacer análisis de recurrencias de desviaciones y a qué requisitos.
  - ✓ tener siempre presente que para que la Entidad responda asertivamente a las no conformidades, implica tener en cuenta varios pasos que incluyen la corrección, el

análisis de causa raíz, la acción correctiva, la evidencia de la aplicación y la verificación de aplicación efectiva.

- d) Conviene fortalecer en los colaboradores de los procesos misionales la apropiación de conceptos en la identificación y tratamiento de las salidas no conformes de los procesos, y su evidencia en cuanto a conocimiento de los funcionarios pertinentes, los registros y las acciones realizadas para su tratamiento.
- e) La adopción decidida del marco de supervisión basada en riesgos (risk-based), con el apoyo del Toronto Center, porque favorece la detección temprana y evaluación de los riesgos a los que se exponen las entidades vigiladas por la Entidad; así como el uso racional de recursos.

## 7. SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL

- a) Buscar el reconocimiento “PREAD nivel de excelencia ambiental, generando desarrollo sostenible”, por parte de la SDA, para fortalecer el esfuerzo y compromiso de la organización por mejorar su desempeño ambiental.
- b) Buscar la aplicación y el fortalecimiento del desempeño del SGA hacia el entorno de la Entidad dado el inmenso potencial de impacto positivo que tiene la labor del IDT en el mejoramiento de la calidad ambiental del Distrito Capital.
- c) Atender juiciosamente las oportunidades de mejora consignadas en los informes de auditoría de ICONTEC realizadas año a año, para los diferentes sistemas de gestión y aplicarlas, con el fin de apoyar el mejoramiento continuo de la organización y evitar o minimizar la recurrencia de no conformidades.

### 3.3. No conformidades menores identificadas

| No. | Proceso Auditado                                | Descripción No Conformidades   |
|-----|---|--|
| 1   | <b>Oficina Asesora de Planeación y Sistemas</b> | La organización no ha incluido las <i>Condiciones Ambientales</i> , dentro de las cuestiones del contexto, que afectan su capacidad para lograr los resultados previstos. En la determinación del contexto de la Supersolidaria no se ha tenido en cuenta las Condiciones Ambientales capaces de afectar o de verse afectadas por la organización. |



| No. | Proceso   | Descripción No Conformidades   |
|-----|---|--|
| 2   | <b>Oficina Asesora de Planeación y Sistemas</b> | La organización no determina los requisitos provenientes de las partes interesadas pertinentes. En el SGC y SGA de la organización, no se pudo evidenciar que se haya determinado los requisitos pertinentes provenientes de las necesidades y expectativas de las partes interesadas relevantes.  |
| 3   | <b>Oficina Asesora de Planeación y Sistemas</b> | <p>La organización no determina las “oportunidades” que son necesarios abordar para aumentar los efectos deseables y lograr los resultados previstos.</p> <p>No se pudo evidenciar en el SIG de la organización que se aborde sistemáticamente la determinación las “oportunidades” y su correspondiente gestión en cuanto a identificación, evaluación, controles, tratamiento y documentación pertinente, de oportunidades relacionadas con sus aspectos ambientales y con otras cuestiones identificadas en la comprensión y análisis del contexto y de las partes interesadas que puedan prevenir o reducir los efectos no deseados, incluida la posibilidad de Condiciones Ambientales externas que puedan afectar a la organización para lograr la mejora.</p> |
| 4   | <b>Oficina Asesora de Planeación y Sistemas</b> | <p>La organización no determina apropiadamente los aspectos ambientales en los que puede influir ni lo asociados a los desarrollos nuevos o planificados o las actividades nuevas o modificadas.</p> <p>En la matriz de aspectos e impactos ambientales (versión 3 de 2019), no se encontraron identificados los aspectos ambientales asociados al desarrollo del Proyecto de Renovación Tecnológica, ni al proyecto de Remodelación del Piso 16.</p> <p>La estructura de la matriz no permite visibilizar los aspectos ambientales en los que la organización puede influir.</p>  |
| 5   | <b>Oficina Asesora de Planeación y Sistemas</b> | No se evidencia en la información documentada del proceso de auditoría interna, que en la elaboración del programa de auditoría se haya tenido en consideración la importancia de los procesos involucrados y los cambios que afectan a la organización.   |

Fuente: Informe de Auditoría ICONTEC

#### 4. Seguimiento a Plan de Mejoramiento de la Visita Control Cumplimiento Normatividad Ambiental (05/04/2019)

Esta visita tuvo como objetivo “(...) *garantizar una correcta gestión integral de los residuos peligrosos que se generan en la entidad y con base en el conocimiento técnico sobre las características de los insumos y procesos asociados con el residuo generado, se debe identificar si este posee una o varias de las características que le otorgarían la calidad de peligroso, bien sean: corrosivas, reactivas, explosivas, tóxicas, inflamables, infecciosas o radiactivas, que puedan causar riesgo o daño para la salud humana y el ambiente. Todo lo anterior, guiándose con la información expuesta en el Título 6. Sección 1 y 2 del Decreto 1076 del 2015'. (...)*”

Como resultado de dicha visita, se generaron los siguientes hallazgos:

- Durante visita realizada el día 05/04/2019 por la Secretaría Distrital de Ambiente, cuyo objetivo fue verificar el cumplimiento normativo ambiental de la Superintendencia de la Economía Solidaria – Sede principal, se evidenció que “la entidad no realiza el correcto empaçado, embalado y etiquetado de todos los tóner almacenados. Así mismo, se evidencian luminarias sin embalar y etiquetar.” Lo anterior incumple el Decreto 1076 de 2015 artículo 2.2.6.1.3.1 literal d) Ley 1252 de 2008, artículo 12, numeral 4, la entidad debe realizar el envasado o empaçado, embalado y etiquetado de sus residuos o desechos peligrosos conforme a la normatividad vigente en todas sus sedes, así como el Plan de Gestión Integral de Residuos Peligrosos y Especiales (D-MECO-004), numeral 4.
- En visita realizada por la Secretaría Distrital de Ambiente, el día 05/04/2019, cuyo objetivo fue verificar el cumplimiento normativo ambiental de la Superintendencia de la Economía Solidaria – Sede principal, se identificó que: Se incumplió el plazo establecido en el artículo 5 de la Resolución 1362 de 2007 expedida por el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, la cual indica que “los generadores que se hayan registrado en el Registro de Generadores de Residuos o Desechos Peligrosos deben actualizar anualmente ante la autoridad ambiental, a más tardar hasta el 31 de marzo de cada año, la información reportada en el Registro de Generadores de Residuos o Desechos Peligrosos.” ya que la Supersolidaria registró los datos correspondientes al periodo 01-01-2018 al 31-12-2018 en el mes de agosto de 2019.

Por lo anterior, se procedió a revisar en el aplicativo ISOLUCIÓN, el plan de mejoramiento de los anteriores hallazgos, evidenciando que se incluyeron las acciones correctivas 285 y 286, sin embargo, las mismas no tienen las respectivas acciones de mejoramiento.



Lo anterior genera un riesgo de reincidencia en los hallazgos y por ende incumplimiento en la normatividad específicamente del *Título 6. Sección 1 y 2 del Decreto 1076 del 2015*<sup>1</sup>.

< Autocontrol #286



|  |  |  |   |
|--|--|--|---|
| <b>Tipo</b><br>Autocontrol   | <b>Fecha de Registro</b><br>20/sep./2019       | <b>Proceso</b><br>GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA | <b>Emisor A</b><br>Alexander Vargas González            |
| <b>Fuente</b><br>OTRO  | <b>Reportado por</b><br>Carolina Huertas Tobón | <b>Oficina</b><br>-                          | <b>Área</b><br>Oficina Asesora de Planeación y Sistemas |
| <b>Ciudad</b><br>Bogotá D.C.   |  |  |   |
| <b>Descripción de los hechos acciones correctivas</b><br>Durante visita realizada el día 05/04/2019 por la Secretaría Distrital de Ambiente, cuyo objetivo fue verificar el cumplimiento normativo ambiental de la Superintendencia de la Economía Solidaria – Sede principal, se evidenció que “la entidad no realiza el correcto empaquetado, embalado y etiquetado de todos los lóser atravesados. Así mismo, se evidencian lóseres sin embalar y etiquetar.” Lo anterior incumple el Decreto 1076 de 2015 artículo 2.2.6.1.3.1 literal d) Ley 1252 de 2008, artículo 12, numeral 4, la entidad debe realizar el envasado o empaquetado, embalado y etiquetado de sus residuos o desechos peligrosos conforme a la normatividad vigente en todos sus sedes, así como el Plan de Gestión Integral de Residuos Peligrosos y Especiales (D-MECC-004), numeral 4. |  |  |   |

Corrección

|                         |   |
|-------------------------|---|
| <b>Actividad</b>        |   |
| <b>Responsable</b>      | Alexander Vargas González   |
| <b>Fecha Compromiso</b> | 25/oct./2019  |
| <b>Reportada por</b>    | Carolina Huertas Tobón  |
| <b>Actividad</b>        | Revisar la Bodega de Residuos Peligrosos y Especiales y garantizar que los residuos allí depositados se encuentren debidamente embalados y etiquetados. |

Ver avance de las actividades

Total del Costo: 0

Análisis de Causas

Porque:

- Recurso Humano**  
\* El encargado de embalar y etiquetar los residuos peligrosos que se generen en la entidad es el Contratista de apoyo de Mantenimiento al cual no se le realiza capacitación permanente en el Plan de Gestión Integral de Residuos Peligrosos y Especiales (D-MECC-004), numeral 4.
- Metodología**
- Externo**
- Materiales**
- Maquinaria**

Evaluación de las Necesidades

Se deben tomar acciones para garantizar que no se repita el incumplimiento.

Se Deben tomar Acciones  Si

Plan de Mejoramiento

| Actividad | Seguimiento | Eficacia y Costo |
|-----------|-------------|------------------|
|-----------|-------------|------------------|

Total del Costo: 0  
Total Costo Acumulado: 0

Fuente: Aplicativo ISOLUCION

“Super-Visión” para la transformación

## 5. Conclusiones y recomendaciones

- ✓ Se observa que se presentan no conformidades reiteradas frente a la auditoría de 2018, como lo es el tema de Riesgos y Oportunidades del Sistema Integrado de Gestión. De igual manera, frente a la identificación de Condiciones e identificación de Aspectos Ambientales. Lo anterior genera un alto riesgo de una no conformidad mayor y no lograr la recertificación para el próximo año.
- ✓ Frente al seguimiento, medición, análisis y evaluación (SMAE) en la vigencia 2018, la auditoría la determinó como una no conformidad y para el 2019, realizaron una observación de manera que no se ha apropiado e incorporando un enfoque sistemático para el SMAE del desempeño ambiental y de calidad de manera regular.
- ✓ Se reitera la importancia de fortalecer la cultura de la calidad y debido a que constantemente se está vinculando personal a la Entidad, es necesario realizar actividades permanentes que conduzcan al conocimiento del Sistema de Gestión de Calidad.
- ✓ Se recomienda establecer las respectivas acciones correctivas y preventivas, para cada una de las observaciones generadas en la Auditoría de Sistemas de Gestión de la vigencia 2019, si bien se establecen acciones para las No Conformidades, estas también se deben establecer a las observaciones a fin de minimizar el riesgos de próximas No Conformidades.
- ✓ Frente a los hallazgos generados en la visita de la Secretaría Distrital de Ambiente, se deben establecer las respectivas acciones correctivas y preventivas, ya que a la fecha del presente informe no se han establecido, generando un alto riesgo de incumplimiento del *Título 6. Sección 1 y 2 del Decreto 1076 del 2015*'.

Cordialmente,

*(Original firmado)*

**MABEL ASTRID NEIRA YEPES**  
Jefe Oficina de Control Interno.

Proyectó: Martha Rocío Yanquen Parra