



SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE

INFORME PRELIMINAR O DEFINITIVO DE AUDITORIA INTERNA

Proceso o Proyecto: Direccionamiento Estratégico

Dependencia(s): Subsecretaría General y de Control Disciplinario - SGCD - Subdirección de Proyectos y Cooperación Internacional - SPCI

Líder del Proceso o Proyecto: Óscar Ferney López Espitia - Arturo Calderón Zuluaga

Auditor : Francisco Javier Romero Quintero (líder) - Miguel Ángel Pardo

Fecha de ejecución auditoría (de la reunión de apertura a la reunión de cierre): 03 al 13 diciembre de 2018

Fecha de elaboración del informe definitivo: 13 diciembre de 2018

ASPECTOS GENERALES DEL PROCESO DE AUDITORIA

OBJETIVO: Determinar la conformidad, si se ha implementado, mantenido y mejorado el Sistema Integrado de Gestión de la SDA en todos sus componentes y particularmente en el Proceso Direccionamiento Estratégico, frente a los requisitos legales y de las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, MECI y la normatividad aplicable a la Entidad.

ALCANCE : El alcance de esta auditoría será de un año anterior a la fecha de ejecución, a los documentos y procedimientos SIG :

NTC ISO 9001: 2015, NTC ISO 14001:2015, MECI-MIPG, normatividad aplicable y los procedimientos: 1. Formulación, medición y evaluación de indicadores de gestión - 126PG01-PR07, 2. Revisión por la Dirección -126PG01-PR08, 3. Administración de Riesgos y Oportunidades -126PG01-PR09, 4. Reprogramación, actualización y seguimiento plan de acción Componente de Inversión y Gestión en SEGP - 126PG01-PR14, 5. Elaboración de encuestas -126PG01-PR16, 6. Banco de Proyectos Ambientales de la SDA - 126PG01-PR18, 7. Gestión del Cambio -126PG01-PR19 y 8. Manual del sistema integrado de gestión 126MSIG.

CRITERIOS: los requisitos legales y de las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, MECI y la normatividad aplicable a la organización.

METODOLOGÍA UTILIZADA:

Revisión documental, observación directa, verificación de evidencias y entrevistas.

RESULTADOS DE AUDITORIA

CRITERIO DE AUDITORÍA	DESCRIPCIÓN HALLAZGO	TIPO	Dependencia donde se evidenció	Proceso Responsable del hallazgo
4.1 y 4.2 ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 Manual del SIG	<u>Observación del proceso</u> Mediante correo electrónico del 2018-12-12, el proceso indico: "No se acepta como observación según lo conversado en la reunión pasada, se indico que la definición de las partes interesadas cada proceso lo realiza y se encuentra en el aplicativo ISOLUCION y se realiza un seguimientos por varios mecanismos que maneja la Entidad entre ellos el SEGPLAN."			

CRITERIO DE AUDITORÍA	DESCRIPCIÓN HALLAZGO	TIPO	Dependencia donde se evidenció	Proceso Responsable del hallazgo
4.1 y 4.2 ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 Manual del SIG	Se consideraran validos los soportes y argumentos presentados, se ajusta de observación a conformidad. <i>Comprensión de la organización y de su contexto,... y de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.</i> Al revisar en el sistema de información ISOLucion el proceso Direccionamiento Estratégico y los demás procesos, se observó que han definido sus cuestiones internas y externas en el documento denominado " <i>Identificación de partes interesadas o grupos de interés</i> " - partes interesadas v50.xlsx documento asociado al manual SIG versión 14 del 19 de Julio de 2017 y en los documentos DOFA del 15 de junio de 2018 disponible en el sistema de información ISOLucion de la entidad.	Conformidad	SGCD	DIRECCIONAM ENTO ESTRATÉGICO
4.3 ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 Manual del SIG	<b>Alcance SIG</b> El alcance definido para el SIG establecido en el Manual SIG versión 14 disponible en el ISOLucion considera lo definido en el numeral 4,3 de la norma ISO 9001: 2015 y de la norma ISO 14001:2015 " <i>Formulación de políticas ambientales, planeación y gestión ambiental y rural sostenible, evaluación, control y seguimiento ambiental, participación y educación ambiental para el aprovechamiento y el normal desarrollo sostenible de los recursos naturales de acuerdo con la normatividad ambiental vigente y sus procesos estratégicos, de apoyo y Evaluación y control desarrollados en las sedes de la Secretaría Distrital de Ambiente en la Ciudad de Bogotá</i> "	Conformidad	SGCD	DIRECCIONAM ENTO ESTRATÉGICO
4.4, 4.4.1 y 4.4.2. de ISO 9001:2015 literal c, 4.4, ISO 14001:2015 Manual del SIG	<b>Observación del proceso</b> Mediante correo electrónico del 2018-12-12, el proceso indico: " <i>La observación planteada no se acepta, ya que se lleva realizando un trabajo conjunto con todos los procesos para la actualización de las caracterizaciones, hay evidencia de las mesas de trabajo y de lo realizado por el SIG.</i> "			

CRITERIO DE AUDITORÍA	DESCRIPCIÓN HALLAZGO	TIPO	Dependencia donde se evidenció	Proceso Responsable del hallazgo
4.4, 4.4.1 y 4.4.2. de ISO 9001:2015 literal c, 4.4, ISO 14001:2015 Manual del SIG	Se mantiene la observación, dado que el documento revisado presenta en el ciclo PHVA debilidades en su interacción. <b>Sistemas de gestión de calidad y ambiental, y sus procesos.</b> No se han considerado la totalidad de las partes interesadas en las entradas y salidas de las caracterizaciones de los procesos. Al revisar el contenido de la caracterización del proceso código 126PG01-CP01 versión 07 de octubre de 2013 y su interacción con las demás caracterizaciones de procesos SIG, se observo que: -. Para la actividad 1 planear "P" en entrada proveedor externo no se encuentra la SDP y para proveedor interno el proceso de Planeación Ambiental y en salida cliente externo no se encuentra la Veeduría entre otros, ni con los mismos proveedores identificados. Por otro lado, la salida del proceso 126PA03-CP01 V7 gestión recursos tecnológicos "Plan Estratégico de Sistemas de Información" no esta interactuando con este proceso. -. Para la actividad 3 hacer "H" "Elaborar anteproyecto de Presupuesto de inversión" no consideraron proveedores partes interesadas externas como SDP, salida que es insumo para la actividad 1 hacer "H" del proceso 126PA02-CP01 gestión recursos financieros "Elaborar anteproyecto de Presupuesto de funcionamiento e inversión". Lo anterior no permite evidenciar el cumplimiento total de lo señalado en el numeral 4.4 de las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 literal b) "determinar la secuencia e interacción de estos procesos".	Observación	SGCD - SPCI	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
4.4, 4.4.1 y 4.4.2. de ISO 9001:2015 Manual del SIG	<b>Sistemas de gestión de calidad y ambiental, y sus procesos.</b> De acuerdo con la muestra evaluada se determinó cumplimiento con el numeral 4.4.1 de las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015. Se observó que el proceso ha implementado y mantenido el sistema de gestión a través de los procedimientos: 1. 126PG01-PR07, 2. 126PG01-PR08, 3. 126PG01-PR09, 4. 126PG01-PR14, 5. 126PG01-PR16, 6. 126PG01-PR18, 7. 126PG01-PR19 y 8. 126MSIG, manual SIG, Indicadores y su seguimiento información disponible en el sistema de información ISolución de la SDA.	Conformidad	SPCI y SGCD	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
5.2.1 ISO 9001:2015 y 5.2 ISO 14001:2015	<b>Observación del proceso</b> Mediante correo electrónico del 2018-12-12, el proceso indico: "No se acepta como Observación, puesto que la política es la misma, tiene el mismo contenido."			

CRITERIO DE AUDITORÍA	DESCRIPCIÓN HALLAZGO	TIPO	Dependencia donde se evidenció	Proceso Responsable del hallazgo
5.2.1-ISO 9001:2015 y 5.2 ISO 14001:2015  7.5.3.1 literal "a" ISO 9001:2015 7.5.3. literal "a" ISO 14001:2015  Manual del SIG	Se mantiene la observación, se ajusta la ruta del link que muestra documento con las diferencias <b>Política - SIG</b> Diferencias en el texto de la política SIG publicada en los sistemas de información de la SDA. Al revisar la política del SIG documentada y definida en el manual del SIG 126SIG versión 14 del 26-07-2017 numeral 6.2 "Política SIG", con respecto a la publicada en el link de la página web de la entidad <a href="http://www.ambientebogota.gov.co/c/document_library/get_file?uuid=17f5728d-0544-4ce8-8065-5c6076e5642d&amp;groupId=2888592">http://www.ambientebogota.gov.co/c/document_library/get_file?uuid=17f5728d-0544-4ce8-8065-5c6076e5642d&amp;groupId=2888592</a> . Documento en PDF, se observa que los textos difieren en su contenido. Lo anterior no permite evidenciar el cumplimiento total de lo establecido en el numeral 7.5.3.1 "Control de la información documentada" de la norma ISO 9001:2015 que establece: <i>La información documentada requerida por el sistema de gestión... se debe controlar para asegurarse de que: "...a) esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite".</i>	Observación	SGCD	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
6.1 ISO 9001:2015,  Procedimiento Administración de Riesgos y Oportunidades - 126RC01-RR00	<b>Observación del proceso</b> Mediante correo electrónico del 2018-12-12, el proceso indico: <i>"No se acepta la observación, puesto que se adelanto un buen trabajo para la identificación y adaptación de los riesgos, estos se encuentran listos para el cargue."</i>			

CRITERIO DE AUDITORÍA	DESCRIPCIÓN HALLAZGO	TIPO	Dependencia donde se evidenció	Proceso Responsable del hallazgo
6.1 ISO 9001:2015, Procedimiento Administración de Riesgos y Oportunidades - 126PG01-PR09 Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas, riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital, en su Versión 4 oct2018	<p>Se mantiene la observación, se valoran las gestiones del proceso, sin embargo, se observa que para los riesgos identificados no se ha cargado en ISOLUCION el plan de manejo para los riesgos residuales identificados..</p> <p><b>Acciones para abordar riesgos y oportunidades</b> Demoras en los ajustes de las herramientas para la administración de riesgos. Al revisar el contenido y aplicación del Procedimiento Administración de Riesgos y Oportunidades código 126PG01-PR09 versión 13 de 04-11-2016 con respecto a los riesgos identificados en los Mapas de Riesgos y oportunidades de los procesos de la entidad y los Planes de Manejo, se observa que para la vigencia 2017 se encontraron 13 riesgos en estado "abierto" uno (01) de Direccionamiento, tres (03) Gestión Documental y nueve (09) Gestión recursos físicos y por otro lado se observó que no se han incorporado los riesgos de los procesos vigencia 2018 en el ISOLucion ver Link <a href="http://190.27.245.106:8080/Isolucionsda/Mejoramiento/frmReporteMejoramiento2.aspx">http://190.27.245.106:8080/Isolucionsda/Mejoramiento/frmReporteMejoramiento2.aspx</a>. Lo anterior dificulta la aplicación integral del numeral 6.1.2 de la norma ISO 9001:2015 que establece: "...La organización debe planificar: a) las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades..." Así mismo, incumple lo establecido en el literal m. del artículo 12 del Decreto Distrital No. 109 de 2009 que establece como función de la Subsecretaría General y de Control Disciplinario "Administrar la gestión del riesgo en la Secretaría determinando los controles existentes, identificando sus posibles consecuencias y estableciendo medidas para mitigarlos."</p>	Observación	SGCD	DIRECCIONAM ENTO ESTRATÉGICO
6.1.2 ISO 14001:2015	<p><b>Aspectos ambientales</b> De acuerdo con la muestra evaluada se determinó cumplimiento con el numeral 6.1.2 de la norma ISO 14001:2015. Se observó que las actividades del proceso Direccionamiento Estratégico están asociadas a las actividades administrativas transversales como son la generación de residuos aprovechables y no aprovechables de oficina, al consumo de energía, agua entre otros, tal como lo indica la matriz "PIGA 200/MATRIZ DE ASPECTOS AMBIENTALES" del 30-06-2018, disponible en el sistema de información ISOLucion.</p>	Conformidad	SPCI y SGCD	DIRECCIONAM ENTO ESTRATÉGICO

CRITERIO DE AUDITORÍA	DESCRIPCIÓN HALLAZGO	TIPO	Dependencia donde se evidenció	Proceso Responsable del hallazgo
7.1.1 ISO 9001:2015 y 7.1 ISO 14001:2015  Procedimiento Elaboración del Anteproyecto de Presupuesto 126PA02-PR05	<b>Recursos - Generalidades.</b> De acuerdo con la muestra evaluada se determinó cumplimiento con el numeral 7.1.1 de la norma ISO 9001:2015. Se observó que la entidad elaboró anteproyecto de presupuesto y tramitó el presupuesto de la entidad para la vigencia 2018 el cual fue aprobado mediante Decreto Distrital 816 de 2017, dónde se asignó la cuota global, para inversión la suma de \$138.867.663.000. Por otro lado, se observa que para el mantenimiento de los sistemas implementados se tienen previstos recursos en el proyecto de inversión 1100 a cargo de la Subsecretaria General y de Control Disciplinario, a través de la meta producto "Incrementar a un 90% la sostenibilidad del SIG en el Gobierno Distrital", meta que ha registrado cumplimiento del 100% en el transcurso de la vigencia.	Conformidad	SPCI y SGCD	DIRECCIONAM ENTO ESTRATÉGICO
7.3 ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015	<b>Toma de conciencia</b> De acuerdo con la muestra evaluada se determinó cumplimiento con el numeral 7.3 de las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, dado que se observó los servidores públicos entrevistados conocen y muestran conciencia de su contribución a la eficacia y mejora del sistema de gestión de la calidad y los impactos ambientales asociados, las implicaciones del incumplimiento de los requisitos implementados, durante la revisión de la aplicación de los procedimientos: 1, 126PG01-PR07, 2. 126PG01-PR08, 126PG01-PR14 y 126PG01-PR18.	Conformidad	SPCI y SGCD	DIRECCIONAM ENTO ESTRATÉGICO
10.1 de ISO 9001:2015 y ISO 14001:2015	<b>Observación del proceso</b> Mediante correo electrónico del 2018-12-12, el proceso indico: "Las evidencias no son visibles para poder realizarla comparación."			

CRITERIO DE AUDITORÍA	DESCRIPCIÓN HALLAZGO	TIPO	Dependencia donde se evidenció	Proceso Responsable del hallazgo
10.1 de ISO 9001:2015 y ISO 14001:2015 Procedimiento: Revisión por la Dirección -126PG01-PR08	Se mantiene la observación. <b>Mejora</b> No se documenta la totalidad de los aspectos a mejorar producto de la revisión por la dirección. Al revisar la implementación de acciones de mejora del proceso en el sistema de información ISOLucion, producto de la última revisión por la dirección, se evidenció que el proceso no ha documentado acciones de mejora en los siguientes casos enunciados en el acta y presentación de fecha 23/07/2018 en los siguientes aspectos así; <b>a) Ausencia de una metodología consistente de seguimiento y evaluación de la políticas ambientales, b) Poca integración entre los instrumentos ambientales y el OAB. c) La gestión de indicadores se realiza de manera manual (actualización, reportes), d) Desarticulación al interior de la entidad, el Distrito y de diferentes instancias para el diseño, implementación, monitoreo, seguimiento y evaluación de instrumentos económicos que promuevan la conservación y restauración de ecosistemas a diferentes escalas y e) Problemas tecnológicos con la herramienta Storm para transmitir los reportes de los instrumentos de planeación ambiental (PACA, PIGA y PAL) y f) Baja articulación de procesos e instrumentos de gestión al interior de la SDA, que permitan optimizar recursos y esfuerzos en pro del cumplimiento de las metas del PDGR-CC.</b> Lo anterior no permite evidenciar el cumplimiento total de lo indicado en el numeral 10.3 Mejora Continua de las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 que indican: "organización debe considerar los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua."	Observación	SPCI y SGCD	DIRECCIONAM ENTO ESTRATÉGICO
9.1 y 9.1,3 ISO 9001:2015 e 9.1 y 9.1.1 ISO 14001:2015	<b>Seguimiento, medición, análisis y evaluación</b> De acuerdo con la muestra evaluada se determinó cumplimiento con el numeral 9.1 de las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015. Se revisaron los siguientes seis (06) indicadores "1. Gestión de Cooperación Internacional, 2. Gestión de Proyectos de Inversión BMT, 3. Mantenimiento de las Certificaciones del SIG, 4. Reportes Integrados de alertas y recomendaciones, emitidos sobre proyectos, 5. Seguimiento a la implementación de las Leyes 1474 del 2011 y 1712 del 2014 y 6. Subsistemas del Sistema Integrado de Gestión implementados", una vez evaluados los resultados obtenidos en los tres primeros trimestre de la vigencia se observo que presentan cumplimiento del 100%. Por otro lado, en revisión por la dirección fue revisada la información del PIGA de la entidad donde se resaltaron los logros en el periodo revisado.	Conformidad	SPCI y SGCD	DIRECCIONAM ENTO ESTRATÉGICO
Procedimiento: Formulación, medición y evaluación de indicadores de gestión -126PG01-PR07 y Procedimiento: Reprogramación...SEGP -126PG01-PR14	De acuerdo con la muestra evaluada en la aplicación del procedimiento "Formulación, medición y evaluación de indicadores de gestión -126PG01-PR07" versión 10 y "Reprogramación, actualización y seguimiento plan de acción Componente de Inversión y Gestión en SEGP 126PG01-PR14" versión 8.	Conformidad	SPCI	DIRECCIONAM ENTO ESTRATÉGICO

CRITERIO DE AUDITORÍA	DESCRIPCIÓN HALLAZGO	TIPO	Dependencia donde se evidenció	Proceso Responsable del hallazgo
Procedimiento: Revisión por la Dirección -126PG01-PR08	<u>Observación del proceso</u> Mediante correo electrónico del 2018-12-12, el proceso indico: "No se acepta como no conformidad, dado a lo siguiente: El proceso de la OPEL ya no esta manejando producto no conforme, por eso no lo relacionaron en el informe. Las observaciones encontradas van dirigidas al proceso donde se encontró el hallazgo, se debería revisar con el proceso."			
Procedimiento: Revisión por la Dirección -126PG01-PR08 8.7.2 de la norma ISO 9001:2015	Se ajusta de no conformidad a observación, así: Diferencias en información de la revisión por la dirección primer semestre de 2018. Al revisar el acta del 23 de julio de 2018, no se encontró información del estado de los productos no conformes del proceso "Participación y educación ambiental", para lo cual al comparar con la información reportada por el proceso en ISOLucion link <a href="http://190.27.245.106:8080/Isolucionesda/Documentacion/frmVerPublicacion.aspx?Sigla=UE5D&amp;Atras=1">http://190.27.245.106:8080/Isolucionesda/Documentacion/frmVerPublicacion.aspx?Sigla=UE5D&amp;Atras=1</a> , se evidenció que el proceso realizó último registro hasta el mes de diciembre de 2017. Por otro lado, para el proceso de Gestión Ambiental y Desarrollo Rural se reportaron 6 productos no conformes, al revisar en ISOLucion se evidenció sólo un registro correspondiente al mes de febrero de 2018 que indica "Se generó en el sistema forest dos respuestas 2018ER14149 Respuesta Incorrecta 2018EE31649 Respuesta Correcta 2017ER31648" y para el proceso de Evaluación Control y Seguimiento se reportaron 70 productos no conformes, pero al revisar en ISOLucion no se encontró registro de reporte de los productos no conformes para el primer semestre de 2018. Finalmente, se observa que en las sesiones de revisión por la dirección revisadas, no se realizó la revisión de la conformidad de la totalidad de los productos y servicios de acuerdo con las salidas de los procesos misionales, los servicios identificados en el manual SIG numeral 5.3 y los productos y servicios enunciados en el Anexo 4. Listado de productos y puntos de control de productos no conformes. Situación que incumple lo indicado en el 8.7.2 de la norma ISO 9001:2015 que establece: "...La organización debe conservar la información documentada que: a) describa la no conformidad:..."	Observación	SGCD	Gestión Ambiental y Desarrollo Rural



CRITERIO DE AUDITORÍA	DESCRIPCIÓN HALLAZGO	TIPO	Dependencia donde se evidenció	Proceso Responsable del hallazgo
<b>CONCLUSIONES</b>				
<p>1. Según muestra evaluada en la auditoría, se ha determinado que el proceso Direccionamiento Estratégico ha implementado y mejorado el Sistema Integrado de Gestión de la Entidad, se evidenció conformidad con los requisitos de los numerales 4.1 y 4.2 ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, 4.4.2 ISO 9001:2015 / 4.4 ISO 14001:2015, 5.2.1 ISO 9001:2015 y 5.2 ISO 14001:2015, 6.1 ISO 9001:2015 Literal c) y 6.1.2 ISO 14001:2015, 7.1.3 ISO 9001:2015 b) y 7.1 ISO 14001:2015, 7.3 ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, 7.4 ISO 9001:2015 y 7.4.2. ISO 14001:2015 Literal b), 10.1 ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, así como el cumplimiento de las actividades definidas en los siguientes procedimientos evaluados: 1. Formulación, medición y evaluación de indicadores de gestión -126PG01-PR07, 2. Reprogramación, actualización y seguimiento plan de acción Componente de Inversión y Gestión en SEGP - 126PG01-PR14, 3. Revisión por la Dirección -126PG01-PR08 y 4. Banco de Proyectos Ambientales de la SDA -126PG01-PR18. Con respecto a los procedimientos y documentos; 1. Administración de Riesgos y Oportunidades -126PG01-PR09, 2. Elaboración de encuestas -126PG01-PR16, 3. Gestión del Cambio -126PG01-PR19 y 4. Manual del sistema integrado de gestión 126MSG se realizó verificación documental dado que no fue posible realizar la revisión in situ.</p>				
<b>RECOMENDACIONES</b>				
<p>1. Formular el plan de mejoramiento por proceso respectivo aplicando lo señalado en el procedimiento 126PE01-PR05 Plan de Mejoramiento por procesos vigente con el fin de realizar el respectivo análisis de causas de las observaciones y no conformidades.</p> <p>2. Implementar en el proceso actividades de autoevaluación periódicas para documentar los resultados del avance y cumplimiento del plan de acción del proceso, seguimiento a indicadores, riesgos y planes de mejoramiento.</p> <p>3. Administración de riesgos: a) Revisar la política y procedimiento de administración de en los siguientes aspectos alcance, apetito del riesgo, niveles de autoridad, responsabilidad y roles en las tres líneas de defensa y su alineación de acuerdo con la versión 4 de la "Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas" del Departamento Administrativo de la Función Pública publicada de Octubre de 2018. b) Fortalecer el conocimiento en todos los servidores sobre la Gestión del Riesgo en cada proceso, visibilizar y socializar frecuentemente las políticas, procedimientos y resultados de la gestión del riesgo, c) Integrar en un sólo instrumento la totalidad de los riesgos identificados independientemente de su tipología y registrarlos en el aplicativo ISOLucion y d) Revisar cuáles de los procesos misionales podrían tener riesgos compartidos en especial los que puedan impactar los resultados previstos en los Planes de Acción y Proyectos de inversión, y que pudieran llegar a afectar el cumplimiento de los compromisos del Plan de Desarrollo para gestionarlos conjuntamente.</p> <p>4. Satisfacción del cliente y partes interesadas: Fortalecer la medición y monitoreo periódico de la satisfacción del cliente y partes interesadas que permitan la mejora continua de los productos y servicios, el aumento de la satisfacción de este.</p> <p>5. Objetivos SIG: Fortalecer los lineamientos definidos en el procedimiento formulación, medición y evaluación de indicadores de gestión PG01-PR07, especialmente en lo relacionado con la identificación de indicadores de gestión en el marco de los factores críticos de éxito asociados a cada proceso y su articulación con la medición de los objetivos SIG".</p>				
Elaborado por:				
Francisco Javier Romero Quintero Auditor Líder - Miguel Ángel Pardo Auditor apoyo				
Aprobado por: Sandra Esperanza Villamil Muñoz - Jefe OCI				

Secretaría Distrital de Ambiente  
 Av. Caracas N° 54-33  
 PBX: 3773829  
 www.ambientebogota.gov.co  
 Bogotá D.C. Colombia



126PE01-PR03-F-4- V1.0