



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
HÁBITAT  
Unidad Administrativa Especial de  
Servicios Públicos

## MEMORANDO



Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20181100050403**

Bogotá D.C., 29 de octubre de 2018

Página 1 de 3

PARA: **BEATRIZ ELENA CARDENAS CASAS**  
Dirección General

DE: Oficina de Control Interno

ASUNTO: Informe de Auditoría Proceso RBL - Esquema de Aseo

Respetada doctora Beatriz Elena:

La Oficina de Control Interno planificó el desarrollo de la Auditoría al nuevo esquema de aseo, identificando aspectos claves y críticos, tales como la presentación de planes relacionados con la operación del esquema (urbano y rural), el sistema de gestión, contenerización, cestas, podas, y gestión social sobre dos (2) ASE. La verificación de lo anterior consistió en la revisión de información documentada entregada por los responsables de la supervisión y vistas in situ realizadas a la base de operaciones, muestras de microrutas de la Operación urbana y rural.

Por lo anterior, remito para su conocimiento el Informe con los resultados de la Auditoría en la cual se seleccionó una muestra de dos ASE (1 y 5) para la verificación de avance del Esquema de Aseo, identificándose entre otras, las siguientes observaciones y No Conformidades.

Observaciones:

1. Frente a la operación el esquema de aseo se presentaron dos adiciones no contempladas inicialmente pero que facilitarían el desarrollo de esta con recursos del Distrito capital y recursos de las obligaciones de HACER.
2. Se observa debilidades en la previsión frente a la transición del esquema que, aunque se presentaron con antelación los planes operativos para inicio del nuevo esquema por parte de los nuevos operadores, la Entidad debió identificar y mitigar riesgos asociados cuando la operación estaba con el anterior esquema, determinando, por ejemplo, una cláusula excepcional y transitoria que hubiese permitido iniciar la Operación antes de tiempo previsto.
3. En lo relacionado a la actividad de instalación y mantenimiento de cestas, se observó in situ realizada en sitio que algunas de estas, no evidencian intervención para su mantenimiento, teniendo en cuenta el grado de deterioro presentado.
4. En el tema de la PQRS, en el informe reportado, no se hace referencia a la gestión realizada por los operadores a requerimientos registrados; es decir, de las acciones tomadas para mejorar el servicio prestado con ocasión de la magnitud de estos. Para la ASE 1, se presentó un registro de 25.988 PQRS y para la ASE 5 28.118 PQRS.



CO16/7252



CO16/7253





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
HABITAT  
Unidad Administrativa Especial de  
Servicios Públicos

## MEMORANDO



Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20181100050403**

Bogotá D.C., 29 de octubre de 2018

Página 2 de 3

5. Referente a los residuos sólidos de origen clandestino (residuos mixtos) los operadores de las ASE 1 y 5 están gestionándolos con base en la Adición No. 1, referente a escombros clandestinos. Al respecto es importante hacer el tratamiento adecuado de estos escombros para su disposición.
6. Para la ASE 1, al indagar sobre los accidentes que han tenido, informan que a la fecha han sido reportados 395 accidentes. Con esta estadística se recomienda al operador realizar todas las acciones pertinentes que pudieren mitigar en el futuro los mismos accidentes.
7. Se evidencio que la empresa Área Limpia Distrito Capital SAS cuenta con plan de emergencias y contingencias, que cumple con los requisitos de la Resolución 154 del 19 de marzo del 2014. Sin embargo, el documento no registra firmas de aprobación.

### NO CONFORMIDADES:

1. en algunos vehículos (en la puerta de la cabina) no se evidencia el Logotipo Corporativo de la Compañía, el logo de la UAESP y el de la Administración Distrital de conformidad con el Reglamento Técnico Operativo.
2. Se verificó la página web para las ASE 1 y 5, evidenciando la falta del “Contrato de Condiciones Uniformes” para la ASE 1 y la falta del enlace que dirige a la página de la UAESP para las dos ASE verificadas. Lo anterior, incumple con dos (2) de seis (6) ítems estipulados en el numeral 13 “PAGINA WEB” del Reglamento Técnico Operativo – RTO. (Pantallazos).
3. No se evidenció la realización de los Informes de Supervisión Y Control de acuerdo con el Procedimiento establecido en el Sistema Integrado de Gestión para el Proceso RBL.
4. Para el ASE 1, no se evidencia información específica del servicio de poda de árboles, incumpliendo lo establecido en las actividades No. 1, 2 y 4 del Numeral 9 del Procedimiento: Poda de árboles, toda vez que no evidencia el reporte de las solicitudes mediante ORFEO y así mismo el trámite dado.
5. No fue posible evidenciar la gestión a las solicitudes de poda de árboles, incumpliendo la Actividad No. 9 “Cerrar la Solicitud en el SDQS” del Numeral 9. Descripción del Procedimiento: Poda de árboles.
6. No se evidencia la propuesta operativa para la atención de la ruralidad, De conformidad con el numeral 12 del Reglamento Técnico Operativo y Anexo 4. Reglamento Técnico Operativo de Ruralidad.
7. No se evidencia que en la Matriz de identificación de peligros de las actividades de poda y corte de césped, relacionadas con la ASE 1. El concesionario estaría incumpliendo con lo dispuesto en el numeral 7.2 del Anexo 3 correspondiente al Reglamento Técnico Operativo.

AL



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
HABITAT  
Unidad Administrativa Especial de  
Servicios Públicos

## MEMORANDO



Al contestar, por favor cite el radicado:

No. **20181100050403**

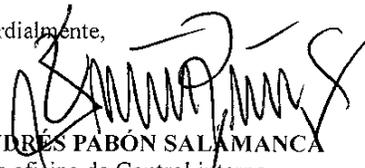
Bogotá D.C., 29 de octubre de 2018

Página 3 de 3

### CONCLUSIONES Y RECOENDACIONES

- Los operadores están cumpliendo con lo establecido en el Plan Operativo presentado ante la Unidad. Se observa cumplimiento de las macrorrutas y microrrutas conforme a lo establecido en los anexos técnicos de la licitación. El Esquema Nuevo de Aseo se viene realizando de acuerdo con una planeación prevista por la Unidad, reflejando hasta el momento el cumplimiento en la prestación en la mayoría de las actividades que lo componen, garantizando en gran medida la satisfacción en la población de la ciudad de Bogotá.
- Para la información que se debe reportar frente a las PQRS, no es suficiente para conocer el estado real de la gestión o trámite que debe dársele a este tema, denota con esto que los concesionarios posiblemente no estén realizando el cargue en línea de todos los soportes de la trazabilidad de las PQRS
- Se recomienda centrar más la atención en la PQRS; es decir, conocer más a fondo su estado, conocer los indicadores que den cuenta del grado de satisfacción o no de los usuarios frente a la calidad de la prestación del servicio de aseo.
- Es importante que para efectos del acceso a la información se tenga en cuenta la Organización de documentación de las fases, y documentos de los anexos técnicos a fin de facilitar su consulta a quienes la solicitan. (Planes solicitados según el anexo 3 – Reglamento Técnico Operativo). Mantener la trazabilidad de la documentación de los planes solicitados con sus modificaciones en los archivos de la Unidad.
- Se recomienda verificar que los anexos del SG-SST cumplan con los requisitos establecidos en el decreto 1072 del 2015.

Cordialmente,

  
**ANDRÉS PABÓN SALAMANCA**  
Jefe oficina de Control interno  
e-mail: apabon@uaesp.gov.co

Anexos: Informe de Auditoría al Proceso RBL en ocho (8) folios  
Elaboró: José Ignacio Pinzón B – Iván Darío Sierra Ballesteros  
Revisó: Andrés Pabón Salamanca  
Aprobó: Andrés Pabón Salamanca

Avenida Caracas No. 53-80  
Código Postal 110231  
PBX 3580400  
www.uaesp.gov.co  
Linea 195



BOGOTÁ  
**MEJOR**  
PARA TODOS

	INFORME DE AUDITORIA		ECM-PCAI-FM 04
	VERSIÓN 10	31/08/2015	Página 1 de 15

<b>PROCESO AUDITADO:</b> Recolección, Barrido y Limpieza	<b>FECHA (dd/mm/aaaa) :</b> 23/10/2018
--	--

<b>TIPO DE AUDITORIA:</b>	SIG ( X )	
	GESTIÓN ( X )	
<b>OBJETIVO:</b> VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ESTABLECIDOS PARA LA IMPLEMENTACION DEL ESQUEMA DE ASEO VIGENTE DE CONFORMIDAD CON LA LICITACION No 2 DE 2017 A TRAVÉS DE LOS OPERADORES.		
<b>ALCANCE:</b> VERIFICACIÓN DE UNA MUESTRA DE LOS OPERADORES DEL SERVICIO DE RECOLECCIÓN, BARRIDO Y LIMPIEZA FRENTE A LA GESTIÓN REALIZADA DURANTE LOS MESES FEBRERO - AGOSTO DE 2018. Muestra seleccionada de Operadores: ASE 1: Proambiental Distrito. S.A.S E.S.P ASE 5: Área Limpia. D.C. S.A.S E.S.P.		
<b>CRITERIOS:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Proceso de Recolección Barrido y Limpieza - Procedimiento, Supervisión y Control de RBL</li> <li>2. Ley 80 de 1993.</li> <li>3. Ley 1150 de 2007.</li> <li>4. Decreto 1082 de 2015.</li> <li>5. Acuerdo Distrital 645 de 2016 (art. 88)</li> <li>6. Contratos elaborados para el Nuevo Esquema de Aseo – Anexos Reglamento Técnico Operativos y Reglamento Comercial y Financiero – Resoluciones 26 y 27 del 18 de enero de 2018, respectivamente.</li> <li>7. Decreto 531 de 2010 (Art. 9 del Cap. IV y art. 19. Del Cap. V)</li> <li>8. Manual de Arborización Urbana.</li> <li>9. Procedimiento PC-01 - Supervisión y Control de Recolección Barrido y Limpieza.</li> <li>10. Procedimiento PC-02- Poda de Árboles.</li> <li>11. Obligaciones de Hacer establecidas en el contrato para el Nuevo Esquema de Aseo.</li> <li>12. Gestión realizada para la implementación del Nuevo Esquema de Aseo, teniendo en cuenta las actividades contempladas en el Proceso de Recolección Barrido y Limpieza.</li> </ol>		

*MD*



**Aspectos Preliminares de la Auditoría:** La Oficina de Control Interno planificó el desarrollo de la Auditoría al nuevo esquema de aseo, identificando aspectos claves y críticos, tales como la presentación de planes relacionados con la operación del esquema (urbano y rural), el sistema de gestión, contenerización, cestas, podas, y gestión social sobre dos (2) ASE.

La verificación de lo anterior consistió en la revisión de información documentada entregada por los responsables de la supervisión; y vistas en sitio realizadas a la base de operaciones, muestras de microrrutas de la Operación urbana y rural.

**EQUIPO AUDITOR:**

Líder: Andrés Pabón Salamanca

Audidores: José Ignacio Pinzón Barreto, Iván Darío Sierra Ballesteros, Jennifer Diane Galindo Marín

Observador:

Experto Técnico:

**AUDITADOS:** subdirector del Proceso RBL y su Equipo designado

**HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA:**

1. **FORTALEZAS (Factores de éxito):**

No.	DESCRIPCIÓN
1	Parar la ASE 5, el concesionario cuenta con un software que permite unificar los requisitos de los sistemas integrados de gestión de todas las normas, y que a pesar de que el contrato no exige la implementación de la NTC ISO 45001, el Operador ya la está implementado, y en lo que se lleva de ejecución del contrato va en un 60% en su implementación, lo que repercute en una prestación de servicios de calidad.

**2. CONFORMIDADES**

No.	DESCRIPCIÓN
1	<p>Se evidenció la presentación del Plan Operativo para iniciar las actividades del Esquema de Aseo para las ASE 1 y 5, según oficios 2018700017722 (Plan operativo ASE 1) y 2018700016252 (plan operativo ASE 5) durante el mes de enero de los corrientes, es decir, antes del inicio de la Operación. Dichos documentos se presentaron conforme a requisitos solicitados en el Anexo 7 del proceso licitatorio No. 2 de 2017. Las modificaciones al Plan se refinaron a las microrrutas, en atención de la optimización del servicio.</p>
2	<p>Se evidencia en los anexos del Plan Operativo de las respectivas ASE 1 y 5 que el 60% de la operación de recolección de residuos ordinarios que se realizan en horario nocturno. Así mismo, lo relacionado con horarios de barrido y limpieza; y lavado de áreas públicas basados en el PGIRS.</p>
3	<p>. Durante los días 3 y 5 de octubre para la ASE 1 se constató de la microrrutas Verjón (rural), 1 (residencial) y 723 (comercial); y los días 8 y 10 de octubre para la ASE 5 las microrrutas Guaymaral (rural), 56 (residencial y comercial), evidenciándose el cumplimiento de las frecuencias establecidas según Plan Operativo.</p>
4	<p>Se verificó las características de las bases de operación de las ASE 1 y 5, evidenciando que, frente a los 14 ítems contemplados en el Reglamento Técnico Operativo RTO, se concluye el cumplimiento de estos durante visitas en sitio los días 9 y 10 de octubre de 2018.</p>
5	<p>Se verificó información reportada por la ASE 5 y, confrontándola con lo requerido en el Plan Operativo se evidencia el pleno cumplimiento en el tema de la capacidad instalada en cuanto a vehículos y a operarios para la operación y prestación del servicio.</p>
6	<p>Durante las visitas en sitio, tanto en recorrido de las microrrutas como en la base operativa, la ASE 1 cuenta con vehículos y equipos para la actividad de transporte de residuos sólidos vegetales, la cual está tercerizada, cumpliendo con las características establecidas en el Reglamento Técnico Operativo de la muestra tomada. Para la ASE 5, se observó que las características de los vehículos cumplen con lo establecido en el Reglamento y nos informan que la actividad no está tercerizada.</p>
6	<p>Se verificó en el informe ejecutivo aportado por la interventoría, que para la ASE 1 se presentaron 16 Solicitudes de Acciones Correctivas – SAC de las cuales 5 están abiertas, 13 cerradas y 1 con proceso sancionatorio. Para la ASE 5, se presentaron 24 SAC, de las cuales están 5 abiertas y 19 cerradas. Lo anterior demuestra acciones por parte de la interventoría frente a los servicios prestados.</p>

22



INFORME DE AUDITORIA

ECM-PCAI-FM 04

VERSIÓN 10

31/08/2015

Página 4 de 15

7	Se evidenció la efectividad del plan de contingencia para la ASE 1 en el accidente ocurrido el viernes 12 de octubre de 2018, con el vehículo que recoge los residuos de la localidad de Candelaria, dado que el vehículo fue reemplazado de forma inmediata y no se afectó la recolección de los residuos de la zona.
8	Se evidenció en el informe del mes de mayo para la ASE 5, y verificación de la actividad programada el 12 de octubre para la ASE 1, actividades asociadas al plan de gestión social respectivo.
9	Respecto a los cronogramas de trabajo de implementación del sistema de gestión (9001, 14001 y 18001) relacionada en la cláusula 15 de contrato de Concesión respectivo para las ASE 1 y 5, se evidencio la remisión de estos (Oficio del 4 y 17 de abril del 2018). Para la ASE 5, se revisaron las evidencias de las actividades programadas para el mes 2 y se pudo constatar que se cumplió con lo programado.

3. NO CONFORMIDADES:

No.	DESCRIPCIÓN
1	De acuerdo con lo verificado en la visita a las bases de operaciones (ASE 1 y ASE 5) en algunos vehículos (en la puerta de la cabina) no se evidencia el Logotipo Corporativo de la Compañía, el logo de la UAESP y el de la Administración Distrital de conformidad con el Reglamento Técnico Operativo. De igual manera, no se evidenció el número de la gerencia o dirección Corporativa de la empresa prestadora del servicio. Tampoco se evidenció el cumplimiento de la asignación de los colores para cada ASE (AS1: Azul Cian, ASE 5 Naranja Original Estándar). Lo anterior, incumpliendo el Numeral 6 del Reglamento Técnico Operativo – RTO. Frente a los distintivos para el personal operativo, para la ASE 1 se observa que se utiliza el color Azul Cian



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
Unidad Administrativa Especial de  
Servicios Públicos

INFORME DE AUDITORIA

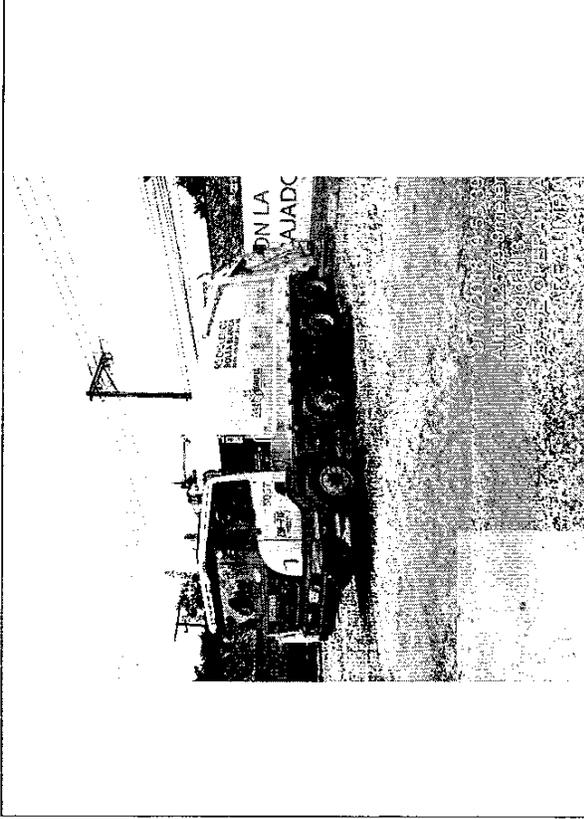
ECM-PCAI-FM 04

VERSIÓN 10

31/08/2015

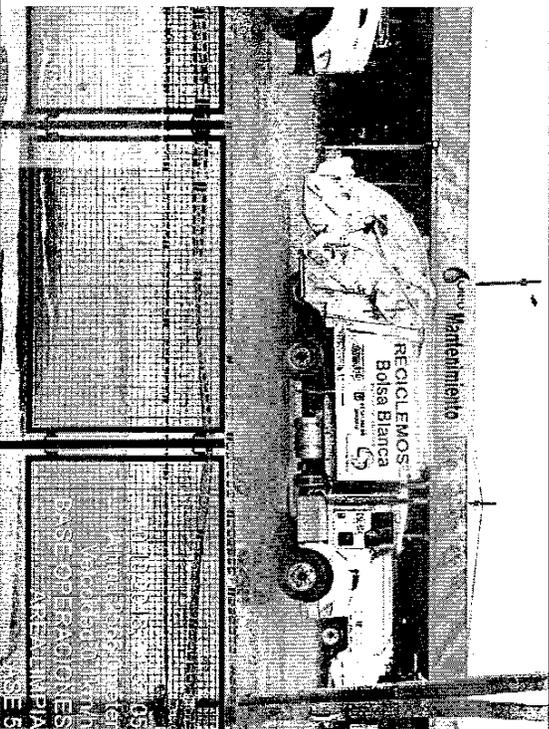
Página 5 de 15

en la dotación y el nombre del Operador. Para la ASE 5, no se está utilizando el color asignado en dotación, sin embargo, se observó el nombre del operador en la dotación.



ASE 5 Area Limpia – Vehículo Compactador Doble troque -  
Sin los logos en las Puertas delanteras

15  
DA

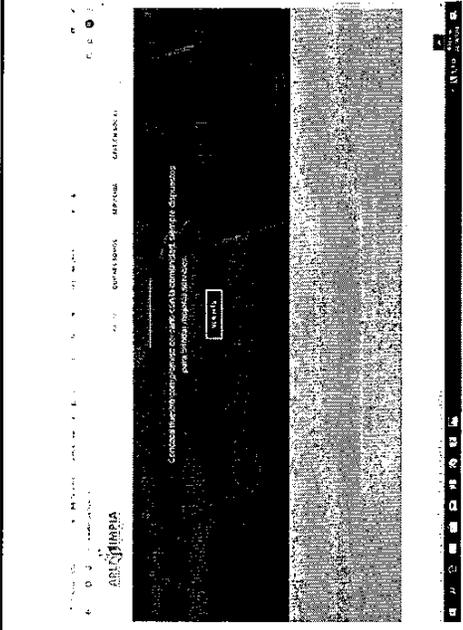
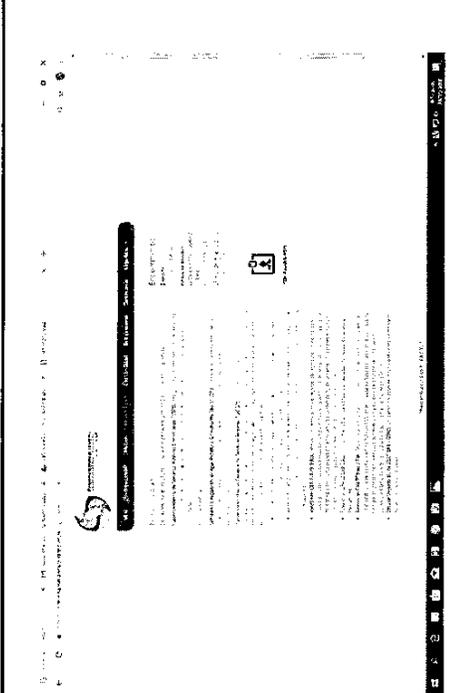


**ASE 1 PROMIOAMBIENTAL – Vehículo Compactador sencillo – Sin los logos en las Puertas delanteras**



**ASE 5 Area Limpia – Vehículo Compactador Doble troque - Sin los logos en las Puertas delanteras**

Se verificó la página web para las ASE 1 y 5, evidenciando la falta del "Contrato de Condiciones Uniformes" para la ASE 1 y la falta del enlace que dirige a la página de la UAESP para las dos ASE verificadas. Lo anterior, incumple con dos (2) de seis (6) ítems estipulados en el numeral 13 "PAGINA WEB" del Reglamento Técnico Operativo – RTO. (Pantallazos).

		
<p>3</p>	<p> <b>Contrato de Condiciones Uniformes para la ASE 5 verificado en la Página web. No se evidenció el enlace con la UAESP</b> </p> <p> <b>Contrato de Condiciones Uniforme no se evidenció en la página web de la ASE 1, como tampoco un enlace con la UAESP</b> </p> <p>           De acuerdo con lo reportado por lo auditados, se evidencia el Plan de Acción de Supervisión y Control del Servicio de RBL en el formato RBL-PCSCRBLRH-FM-01, para las ASE 1 y 5, sin embargo, falta la suscripción de todos los funcionarios indicados respecto del documento aportado. Al verificar los informes de supervisión presentados se observan que se realizan trimestralmente, dada la decisión adoptada en el acta del Comité Primario del mes de febrero de 2018, así: "Dada la implementación del nuevo esquema de aseo, el cual contempla que se tendrá un proceso de transición de seis meses, el Subdirector informa que durante este periodo se entregarán solamente dos informes de supervisión y control, el primero se entregará el 12 de mayo con el análisis de los meses febrero, marzo y abril. El segundo informe, correspondiente a los meses de mayo, junio y julio, se entregará el 12 de agosto". Al verificar los informes de los meses de febrero, marzo y abril, el informe fue presentado el 15 de junio de 2018, y para los meses mayo, junio y julio, se presentaron el 18 de septiembre de 2018. Por otra parte, y teniendo las Actividades No 7 y 8 del Numeral 9 "Descripción del Procedimiento: Supervisión y Control de RBL" del proceso PC 01-Supervisión y Control de Recolección, Barrido y Limpieza, en el que se indica "Elaborar informe mensual de supervisión y control del servicio" y debe ser presentado a más tardar el día 15 de cada mes, con el análisis del mes anterior. Lo anterior, evidencia incumplimiento a las anteriores directrices.         </p>	

*[Handwritten signature]*



4	<p>Se verificó en los informes de Supervisión y Control (para el periodo comprendido entre el 01/05 al 31/07 de 2018) realizado por el área de RBL (en el formato establecido para tal fin) la relación de solicitudes de podas de árbol registradas en el SDQS – Base de datos. En éstos, y para el ASE 5 se observa, en el ítem “Mantener actualizada la base de datos de poda” reportando el número de solicitudes ingresadas de mayo a junio de 2018, 120 en total, de las cuales fueron atendidas 35 y el restante, 85 aparecen como pendientes. Para el ASE 1, no se evidencia esta información; es decir, no fue reportada en el informe de Supervisión y Control del periodo verificado. Lo que se reportó fue la totalidad de las PQRS, sin especificar el servicio de poda de árboles. Lo anterior incumple lo establecido en las actividades No. 1, 2 y 4 del Numeral 9 del Procedimiento: Poda de árboles, toda vez que no evidencia el reporte de las solicitudes mediante ORFEO y así mismo el trámite dado.</p>		
5	<p>Según la información reportada por el área de RBL a través del informe de Supervisión y Control, no fue posible evidenciar la gestión a las solicitudes de poda de árboles, incumpliendo la Actividad No. 9 “Cerrar la Solicitud en el SDQS” del Numeral 9. Descripción del Procedimiento: Poda de árboles.</p>		
6	<p>De conformidad con el numeral 12 del Reglamento Técnico Operativo y Anexo 4. Reglamento Técnico Operativo de Ruralidad se debió por parte de los operadores de las ASE 1 y 5 presentar a la UAESP por medio de la interventoría en un plazo de dos meses contados a partir de la adjudicación de la ASE, la propuesta operativa para la atención de la ruralidad. Se solicitó mediante correo institucionales la evidencia de tales planes, pero a la fecha no se han entregado evidencias relacionadas, razón por la cual se concluye que no se cuenta con dicho requerimiento.</p>		
7	<p>En la visita realizada a la base operativa de las ASE 1 y 5 (ver numeral 1.4) se verificó los contenedores a instalar como también sus especificaciones o características, capacidad y tamaño, observando el cumplimiento con lo establecido en el Anexo 11, respecto al criterio Calidad de Contenedores. Sin embargo, al solicitar documentación que soporte los estudios técnicos para la ubicación, acciones de sensibilización y gestión y el Plan de Contenerización, se evidencia un documento de la ASE 5 dirigido a la Directora General sin radicado Orfeo, pero con radicado de recibido por parte de la interventoría Proyecto Capital. de la ASE 1, no se recibió documentación alguna. De lo anterior, no se puede constatar que se haya entregado en un término no inferior a 120 días.</p> <p>Así mismo, el anexo 11 señala que a partir del quinto mes de la firma del acta de inicio debió comenzar la instalación y recolección de residuos en estos elementos, aspecto que al igual que lo anterior no se allegó evidencias o registros de acciones encaminadas a este compromiso. De acuerdo con lo anterior, podría ponerse en riesgo el cumplimiento de la instalación de la totalidad de contenedores equivalentes a la capacidad nominal de las zonas de las ASE 1 y 5, prevista para el segundo semestre de 2018.</p>		



De lo anterior, y en la reunión de cierre de la auditoria, el Auditado manifiesta que para el tema de la Contenerización se generó el otrosí No. 4, en la cual se observa la modificación realizada a los tiempos de inicio de instalación de los contenedores conforme a lo establecido en el RTO "CLÁUSULA PRIMERA: MODIFICAR el ANEXO 11 Criterio de calidad para la prestación de la actividad de recolección de residuos sólidos a través de contenedores, para la prestación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., del Contrato N° 283 de 2018, ajustando y estableciendo el siguiente cronograma a saber:"

CRONOGRAMA	
Presentación para verificación de la interventoría del 100% de los contenedores requeridos en su ASE.	Hasta el 12 de octubre de 2018
Radicación a la interventoría del documento de análisis técnico de ubicación y distribución de los Contenedores ajustado con base en las observaciones realizadas por la interventoría.	Hasta el 30 de octubre de 2018
Presentación del plan de contenerización de que trata el numeral 5. del Anexo 11 en su lista de operación.	Conforme a las fechas límite de entrada en operación
Instalación y operación del 30% del total de los contenedores a su cargo.	Hasta el 30 de noviembre de 2018
Instalación y operación del 30% del total de los contenedores a su cargo.	Hasta el 25 de diciembre de 2018
Instalación y operación del 40% del total de los contenedores a su cargo.	Hasta el 12 de febrero de 2019

Una vez verificado lo reportado por el auditado este hallazgo no será constituido como una NO Conformidad, por cuanto no debe ser incluida en el Plan de Mejoramiento.

No se evidencia que en la Matriz de identificación de peligros de las actividades de poda y corte de césped, relacionadas con la ASE 1, se tienen establecidos controles de los peligros identificados de estas actividades, por tal motivo el concesionario estaría incumpliendo con lo dispuesto en el numeral 7.2 del Anexo 3 correspondiente al Reglamento Técnico Operativo, donde manifiesta que el concesionario deberá cumplir con las normas vigentes durante todo el contrato con el fin de minimizar los riesgos inherentes a todas las actividades de acuerdo a los descrito. Así mismo, el concesionario no cumple con el artículo 2.2.4.6.15. del Decreto 1072 del 2015 donde establece que "El empleador o contratante debe aplicar una metodología que sea sistemática, que tenga alcance sobre todos los procesos y actividades rutinarias y no rutinarias internas o externas, máquinas y equipos, de todos los centros de trabajo y todos los trabajadores con el fin que pueda priorizarlos y establecer los controles necesarios".

*[Handwritten signature]*

**4. OBSERVACIONES:**

No.	DESCRIPCIÓN
1	<p>Se observa que, para la Operación del Esquema del Servicio de Aseo, la UAESP consideró importante realizar dos (2) adiciones que no estaban contempladas inicialmente, pero que facilitarían el desarrollo de la recolección de Escombros Clandestinos, cuya fuente de financiación son recursos del presupuesto del Distrito Capital; y el aumento de la frecuencia de Lavado de áreas públicas, con fuente de financiación de los recursos de las obligaciones de hacer.</p>
2	<p>Se observa debilidades en la previsión frente a la transición del esquema que, aunque se presentaron con antelación los planes operativos para inicio del nuevo esquema por parte de los nuevos operadores, la Entidad debió identificar y mitigar riesgos asociados cuando la operación estaba con el anterior esquema, determinando, por ejemplo, una cláusula excepcional y transitoria que hubiese permitido iniciar la Operación antes de tiempo previsto.</p>
3	<p>En el Plan Operativo de las respectivas ASE de la muestra seleccionada, se evidencia actividades iniciales para la poda. Conforme al Reglamento Técnico y Operativo el Plan de Podas se presentó durante los primeros tres meses, según oficios 20187000040222 (ASE 5) y 20187000133662 (ASE 1), sin embargo, están en proceso de aceptación de la SDA a los ajustes frente a las observaciones realizadas.</p>
4	<p>Mediante radicados 20187000133662 y 20187000132902 se presentaron los Planes de mantenimiento, implementación y mapa de cestas para las ASE 1 y 5. De acuerdo con lo verificado en la visita en sitio el 2 de octubre de los corrientes, para la ASE 1 se recorrió la localidad de Usaquén (Parque Santa Ana; Calle 170 entre carrera 7ª y Autopista Norte); y para la ASE 5 la localidad suba (Calle 153 desde la Autopista Norte hasta la Avenida Boyacá y parque las Villas), se evidencia el mantenimiento de las cestas que actualmente se encuentran instaladas, sin embargo, se observa que algunas presentan deterioro avanzado, instalación inadecuada, y exceso respecto de densidad poblacional y cesta (1 cesta por cada 100 habitantes). Se informa al equipo auditor que los planes fueron presentados a la Secretaría Distrital de Planeación, para el proceso de aprobación del</p>



ALCALDIA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
Unidad Administrativa Especial de  
Servicios Públicos

INFORME DE AUDITORIA

ECM-PCAI-FM 04

VERSIÓN 10

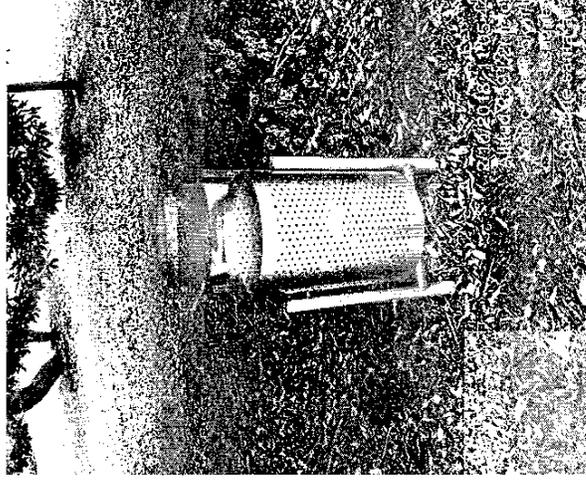
31/08/2015

Página 11 de 15

diseño e incorporadas en la cartilla de Mobiliario Urbano de la ciudad (Taller del Espacio Público), es decir, hasta tanto se de autorización e incorporación de los diseños, se iniciaría con citados planes.



ASE 1, Calle 17 0 Localidad de Usaquén. Cesta en estado de deterioro avanzado

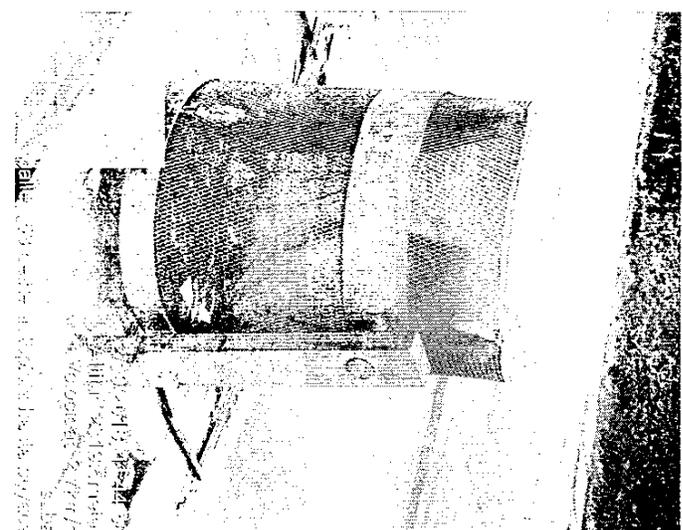


ASE 1 Parque Santa Ana- Localidad de Usaquén. Dos cestas instaladas a distancia muy corta.

3/24



ASE 5 Parque las Villas Localidad de Suba. Cestas en alto grado de deterioro



ASE 5. Calle 153 desde Autopista a Avenida Boyacá.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ, D.C.  
CORPORACIÓN  
MAYOR  
Unidad Administrativa Especial de  
Servicios Públicos

## INFORME DE AUDITORIA

ECM-PCAI-FM 04

VERSIÓN 10

31/08/2015

Página 13 de 15

5	<p>Se informa al equipo auditor de la entrada en operación de los vehículos Compactadores conforme a los descrito en el numeral 2.15, Inciso 18 del Reglamento Técnico Operativo – RTO, no obstante, durante la ejecución de la auditoria no se aportó evidencia suficiente que permitiese corroborar la información.</p>
6	<p>De acuerdo con la información reportada por los auditados en el informe ejecutivo de la Interventoría (septiembre de 2018), se observa que, para la ASE 1 durante el periodo marzo – agosto de 2018, se registraron 25.998 PQR y para la ASE 5, se registraron 28.118 PQRS. Es de aclarar que, en el informe reportado, no se hace referencia a la gestión realizada a estos requerimientos por los operadores, es decir, de las acciones tomadas para mejorar el servicio prestado con ocasión de la magnitud de los requerimientos recibidos.</p>
7	<p>Se verificó la información referente a la ASE 1, en cuanto a los operarios de barrido, se observó que en el Plan Operativo se requieren como mínimo 806 operarios para el barrido y, de acuerdo con la información reportada en vista in situ en las Bases Operativas y, por el personal Administrativo se indica que cuentan con 670 operarios, lo que podría impactar la prestación del servicio de barrido</p>
8	<p>Referente a los residuos sólidos de origen clandestino (residuos mixtos) los operadores de las ASE 1 y 5 están gestionándolos con base en la Adición No. 1, referente a escombros clandestinos. Al respecto es importante hacer el tratamiento adecuado de estos escombros para su disposición.</p>
9	<p>Al solicitar información detallada para las ASE 1 y 5 respecto de los recursos de las obligaciones de HACER, frente a, cómo se están administrando, no fue suministrada la información durante la ejecución de auditoria</p>
10	<p>Se evidenció en la visita realizada a la base de operación el día 10 de octubre de la ASE 1, que a la entrada de sus instalaciones se encuentra un tablero donde se relacionan los accidentes que han tenido durante el mes de septiembre. Al indagar sobre los accidentes que han tenido, informan que a la fecha han sido reportados 395 accidentes. Con esta estadística se recomienda al operador realizar todas las acciones pertinentes que pudieren mitigar en el futuro los mismos accidentes</p>
11	<p>Se evidencio que la empresa Área Limpia Distrito Capital SAS cuenta con plan de emergencias y contingencias, que cumple con los requisitos de la Resolución 154 del 19 de marzo del 2014. Sin embargo, el documento no registra firmas de aprobación</p>
12	<p>Se verificó en sitio el día 4 de octubre en la localidad de Usaquén, referente a la ASE 1 el uso de los elementos de protección personal de los frentes de trabajo de poda de árboles y corte de césped, sin embargo la matriz de elementos de protección personal por cargos no está actualizada, al no evidenciar, cuáles son los elementos de protección personal del personal de poda de árboles y de corte de césped, por ejemplo, el personal que manipula la motosierra haga uso de pants, así mismo, que el personal del corte de césped utilice botas punta de acero.</p>

AP



13	Por otra parte, se evidencia en el área de trabajo los permisos de altura de la actividad de poda de árboles, donde se verificó que en el permiso no se está contemplando el uso de las herramientas y que no existe documento donde se puedan evidenciar los riesgos de esta actividad, así como tampoco de las inspecciones de equipos mecánicos.
14	Se evidencia que la publicación del reglamento de higiene y seguridad para la ASE 1 está en un material que al estar expuesto a la intemperie se daña y no se nota el contenido del documento, por lo que es importante cambiar a un material resistente a la intemperie

**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:**

No.	DESCRIPCIÓN
1.	Los operadores están cumpliendo con lo establecido en el Plan Operativo presentado ante la Unidad. Se observa cumplimiento de las macrorrutas y microrrutas conforme a lo establecido en los anexos técnicos de la licitación. El Esquema Nuevo de Aseo se viene realizando de acuerdo con una planeación prevista por la Unidad, reflejando hasta el momento el cumplimiento en la prestación en la mayoría de las actividades que lo componen, garantizando en gran medida la satisfacción de la población de la ciudad de Bogotá.
2.	Para la información que se debe reportar frente a las PQRS, no es suficiente para conocer el estado real de la gestión o trámite que debe dársele a este tema, denota con esto que los concesionarios posiblemente no estén realizando el cargue en línea de todos los soportes de la trazabilidad de las PQRS.
3.	Se recomienda centrar más la atención en la PQRS; es decir, conocer más a fondo su estado, conocer los indicadores que den cuenta del grado de satisfacción o no de los usuarios frente a la calidad de la prestación del servicio de aseo.
4.	Es importante que para efectos del acceso a la información se tenga en cuenta la Organización de documentación de las fases, y documentos de los anexos técnicos a fin de facilitar su consulta a quienes la solicitan. (Planes solicitados según el anexo 3 – Reglamento Técnico Operativo). Mantener la trazabilidad de la documentación de los planes solicitados con sus modificaciones en los archivos de la Unidad.
5.	Se recomienda verificar que los anexos del SG-SST cumplan con los requisitos establecidos en el decreto 1072 del 2015.

**RESPONSABLES**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
HABITAT  
Unidad Administrativa Especial de  
Servicios Públicos

INFORME DE AUDITORIA

VERSIÓN 10

31/08/2015

ECM-PCAI-FM 04

Página 15 de 15

ELABORACIÓN Y REVISIÓN

Equipo Auditor:

Nombre	Firma
Iván Darío Sierra Ballesteros	
Jennifer Diane Galindo Marín	
José Ignacio Pinzón Barreto	

Fecha de elaboración: 23/10/2018  
(dd/mm/aaaa)

APROBACIÓN

Nombre: Andrés Pabón Salamanca

Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

Firma:

Fecha de Aprobación: 29/10/2018  
(dd/mm/aaaa)