

MEMORANDO



OCI

20171350249583

Al responder cite este número

FECHA: Bogotá D.C., octubre 19 de 2017

PARA: **Yaneth Rocío Mantilla Barón**
Directora General

DE: Jefe Oficina de Control Interno

REFERENCIA: Informe Auditoría SIG - Gestión de la Valorización y Financiación

Respetada Doctora Yaneth Rocío:

En cumplimiento del Decreto 648 de 2017 y el Decreto Distrital 215 de 2017 con relación al destinatario principal de los informes de auditoría, seguimientos y evaluaciones, estamos remitiendo el informe de la auditoría interna al Sistema Integrado de Gestión – SIG, correspondiente al proceso de Gestión de Valorización y Financiación, liderado por la Subdirección General de Gestión Corporativa.

El trabajo fue realizado en desarrollo del Plan de Acción de la Oficina de Control Interno para la vigencia 2017 y como parte del proceso de mejoramiento continuo, busca que se implementen las acciones preventivas a las recomendaciones y observaciones presentadas, de las cuales destacamos:

- Se verificó en un expediente que para el Mandamiento de pago de 31 de mayo de 2016, no se evidenció la notificación y se acumuló con otro expediente que está pendiente de resolución.
- No se evidencia gestión en los activos de información del proceso.
- Se evidencia en las áreas donde se realiza el proceso, obstáculos en algunos puestos de trabajo, que podrían impedir una adecuada higiene postural a los servidores que los ocupan.
- Se identifican áreas donde se ubican los extintores, los botiquines, sin embargo las rutas de evacuación donde se realiza el proceso no están claramente señalizadas, adicional a que las escaleras no tienen la señalización reflectiva respectiva.

A continuación presentamos el detalle de la evaluación realizada:

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 106583 de diciembre 10 de 2014

Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 – 20
Código Postal 110311
Tel: 3386660 - 3445000
www.idu.gov.co
Info: Línea: 195



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

MEMORANDO



OCI

20171350249583

Al responder cite este número

INFORME DE AUDITORÍA

Proceso	Fecha de corte	Tipo de auditoría
Gestión de la Valorización y Financiación	29 de septiembre de 2017	SIG

I. OBJETIVO:

Verificar el grado de cumplimiento y/o conformidad del proceso auditado, según los requisitos de Calidad, Ambiental, Seguridad y Salud en el Trabajo y Seguridad de la Información, definidos en la NTC GP 1000:2009, la NTC ISO 9001:2008, la NTC ISO 14001:2004, la NTC OHSAS 18001:2007 y la NTC ISO IEC 27001:2013 respectivamente, asegurando el cumplimiento de los requisitos del cliente, legales aplicables y propios de la Entidad, como base de la mejora continua del mismo.

II. ALCANCE:

Aplica al proceso de Gestión de la Valorización y Financiación, con base en los requisitos establecidos en la NTC GP 1000:2009, la NTC ISO 9001:2008, la NTC ISO 14001:2004, la NTC OHSAS 18001:2007 y la NTC ISO IEC 27001:2013 y aplicables en los manuales, guías, procedimientos, registros, formatos y demás documentos del proceso que sirvan de criterio evaluable.

Los aspectos evaluados comprendieron las actividades desarrolladas por el proceso durante el periodo del 1° de agosto de 2016 al 31 de Julio de 2017, desde la elaboración del acuerdo de valorización de los proyectos de infraestructura priorizados, para ser tramitado ante el concejo de Bogotá para su aprobación, hasta el recaudo de la contribución de valorización y la atención al contribuyente, adicional a los proyectos solicitados por la comunidad.

III. CRITERIOS DE LA AUDITORÍA: Requisitos de norma definidos en:

- NTC GP 1000:2009,
- NTC ISO 9001:2008,
- NTC ISO 14001:2004,
- NTC OHSAS 18001:2007,
- NTC ISO IEC 27001:2013.

Documentación perteneciente al proceso auditado:

2

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 106583 de diciembre 10 de 2014

Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 – 20
Código Postal 110311
Tel: 3386660 - 3445000
www.idu.gov.co
Info: Línea: 195



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

MEMORANDO



OCI

20171350249583

Al responder cite este número

- CP-VF-01. Caracterización de Proceso
- Manuales, procedimientos, guías y demás documentación del proceso
- Matriz de Riesgo Institucional
- Normograma del Proceso
- Planes de mejoramiento
- Matriz de activos de información
- Cuadro mando de indicadores

IV. EQUIPO AUDITOR Y FECHAS:

Auditor Líder Nombre: Héctor Pulido Moreno	Dependencia-Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno
Equipo Auditor: Julieth Monroy Rodríguez	Dependencia-Cargo: Profesional Especializado – Oficina Asesora de Planeación
Líder Responsable Proceso: Nombre, Cargo y Dependencias: Carlos Humberto Moreno Bermúdez – Subdirector General de Gestión Corporativa	Líder operativo: Nombre, cargo y dependencia. Hernando Ulpiano Arenas Castro – Director Técnico de Apoyo a la Valorización. José Antonio Velandia Clavijo – Subdirector Técnico de Operaciones. Carlos Francisco Ramírez Cárdenas Subdirector Técnico de Ejecuciones Fiscales.
Informe Distribuido a: Dirección General, Subdirección General de Gestión Corporativa, Dirección Técnica de Apoyo a la Valorización, Subdirección Técnica de Operaciones, Subdirección Técnica de Ejecuciones Fiscales.	

Reunión de Apertura			Ejecución de la Auditoría		Reunión de Cierre		
Día:	Mes:	Año:	Desde:	Hasta:	Día:	Mes:	Año:
19	09	2017	19/09/2017	22/09/2017	02	10	2017

V. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA:

Para la evaluación del proceso se inició con el levantamiento de información y planeación de la auditoría, análisis de la información y documentación implementada para verificar el grado de cumplimiento de la documentación aplicable al proceso, en materia de

MEMORANDO



OCI

20171350249583

Al responder cite este número

caracterización, planes, programas, procedimientos, guías, instructivos, normograma, y demás documentación en el marco del SIG.

Con base en lo anterior, se ejecutó el trabajo en campo, mediante la aplicación del plan de auditoría y de las listas de verificación como instrumento válido para obtener información y evidencia sobre las actividades evaluadas, con los requisitos de las normas a evaluar para el proceso.

Se realizaron entrevistas, verificando la información suministrada, aplicando pruebas de auditoría tales como: análisis de la información objeto de la muestra, presentada al equipo auditor, constatando la veracidad de lo enunciado en los reportes y fechas, dejando evidencia de los aspectos que se consideraron relevantes para el proceso auditor.

Para la evaluación de las actividades del proceso auditado, descritas en la caracterización en la fase del hacer, se tomaron muestras no probabilísticas, tomando como referencia el Acuerdo 523 de 2013, para el cual aplican las siguientes actividades críticas:

- Actividad 3. Analizar y validar los datos prediales
- Actividad 4. Liquidar
- Actividad 5. Asignar y notificar
- Actividad 6. Realizar el cálculo de la deuda
- Actividad 7. Cobrar y recaudar

La auditoría se realizó en las instalaciones administrativas del Instituto de Desarrollo Urbano IDU de la sede Calle 20 pisos 7, 8, 9 y 10. Se realizaron las siguientes actividades:

1. Levantamiento de información: Se obtuvo información relacionada con:
 - a) Información de la caracterización del proceso, procedimientos, formatos y mapas de riesgos relacionada con el proceso auditado.
 - b) Matriz de activos de información del proceso.
 - c) Indicadores de gestión del cuadro de mando con fecha de corte 30 de junio de 2017, ubicado en el mapa de procesos del proceso de planeación estratégica.
2. Trabajo en campo:
 - a) Entrevistas: Se realizaron entrevistas con los servidores vinculados al proceso, con el fin de verificar la implementación de las actividades propias del proceso, en el marco del ciclo PHVA.

4

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 106583 de diciembre 10 de 2014

Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 - 20
Código Postal 110311
Tel: 3386660 - 3445000
www.idu.gov.co
Info: Línea: 195



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

MEMORANDO



OCI

20171350249583

Al responder cite este número

De forma paralela, durante las entrevistas se verificó la aplicación de las directrices de los Subsistemas de Gestión de la Calidad (SGC), Subsistema de Gestión Ambiental (SGA), Subsistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) y Subsistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI), con base en los requisitos establecidos en las normas NTC ISO 9001:2008, NTC ISO 14001:2004, NTC OHSAS 18001:2007 y la NTC ISO IEC 27001:2013, adoptadas por el IDU con la Resolución número 002305 de 2017.

- b) Se inspeccionó el espacio físico donde se desarrolla la parte administrativa del proceso ubicado en la sede de la calle 20 y áreas de atención al ciudadano, ubicadas en la sede de la Calle 22.

La evaluación se realizó aplicando el ciclo PHVA y las recomendaciones de auditoría establecidos en la Norma NTC ISO 19011:2012. Así mismo, se dio cumplimiento a las actividades programadas y a las fechas registradas en el plan de auditoría, de acuerdo con el objetivo, alcance y plan de trabajo fijado.

El presente informe fue comentado el 5 de octubre de 2017, con los funcionarios y contratistas designados por la DTAV para atender la reunión de cierre, para lo cual se elaboró el acta correspondiente.

VI. CONCLUSIONES:

Por parte de los servidores del proceso auditado se encontró, disposición para atender al equipo auditor y facilitar las pruebas de auditoría solicitadas tanto en tiempo como en oportunidad.

Se evidenció en la actividad de Cobro y Recaudo, trazabilidad de cada una de las fases que la componen y aplicación de controles de calidad asociados al aseguramiento del envío de la información por parte del proveedor 472, a través de revisión y aprobación previa de impresiones y auditorías a los envíos y entregas de facturación.

Igualmente, se evidenció trazabilidad en las actividades de incorporaciones, cobro persuasivo, reclamaciones y devoluciones de acuerdo a lo definido en el Sistema Integrado de Gestión.

Como parte de la verificación de entendimiento y aplicación de las directrices de los Subsistemas que hacen parte del Sistema Integrado de Gestión, se evidenciaron oportunidades de mejora relacionadas con aspectos de Seguridad y Salud en el Trabajo

5

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 106583 de diciembre 10 de 2014

Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 - 20
Código Postal 110311
Tel: 3386660 - 3445000
www.idu.gov.co
Info: Línea: 195



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

MEMORANDO



OCI

20171350249583

Al responder cite este número

(SGSST) y Seguridad de la Información (SGSI), que deben ser atendidas para evitar un impacto negativo en el logro de los objetivos del proceso.

Por lo anterior, mediante la auditoría realizada al proceso de Gestión de la Valorización y Financiación, se logró evaluar el cumplimiento de los requisitos aplicables definidos en la NTC GP 1000:2009, NTC ISO 9001:2008, NTC ISO 14001:2004, NTC OHSAS 18001:2007 y NTC ISO IEC 27001:2013, de acuerdo con las directrices de Calidad, Gestión Ambiental, Seguridad y Salud en el Trabajo y Seguridad de la Información, concluyendo que el proceso es conforme con los requisitos del Sistema Integrado de Gestión, encontrando oportunidades de mejora para el proceso evaluado.

Oportunidad de mejora: Se recomienda establecer un protocolo de atención para los ciudadanos que requieren atención en la sede Calle 20 sobre productos y servicios del proceso Gestión de la Valorización y financiación

El equipo auditor recomienda realizar una auditoría especializada en la Subdirección Técnica Jurídica y Ejecuciones Fiscales, cuyo alcance sea a las actividades de cobro coactivo, debido a que se identifica el riesgo de “**indebidas notificaciones de los mandamientos de pago**”. Ver Observación O1.

Lo anterior, teniendo en cuenta que como resultado de la auditoría, se identificó ésta situación, la cual inicialmente fue declarada como No Conformidad por el equipo auditor, sin embargo, en la reunión de cierre fue cambiado por Observación, dejando clara la responsabilidad del proceso auditado y solicitando la auditoría específica, con el acompañamiento de un experto técnico.

VII. RECOMENDACIONES, OBSERVACIONES Y/O NO CONFORMIDADES

Los hallazgos identificados relacionados con directrices o actividades propias de los Subsistemas del SIG determinados en el alcance, serán asignados como no conformidades al Subsistema correspondiente, para la formulación de la acción correctiva y como observación para el proceso donde fue identificado.

N°	Ref.	RECOMENDACION	DESCRIPCION DE OBSERVACION Y/O NO CONFORMIDAD
ASPECTO			
1	O1	Implementar controles para verificar el cumplimiento de las actividades procesales.	En el expediente 797218 (CDA por valor aproximado de \$184'000.000), con mandamiento de pago de 31 de mayo de 2016, no se evidenció la notificación. Este

6

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 106583 de diciembre 10 de 2014

Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 – 20
Código Postal 110311
Tel: 3386660 - 3445000
www.idu.gov.co
Info: Línea: 195



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



MEMORANDO



OCI

20171350249583

Al responder cite este número

			<p>mandamiento se acumuló con el expediente 798167, el cual se encuentra demandado ante lo Contencioso Administrativo, por lo que está pendiente su resolución.</p> <p>Esta situación puede generar un posible incumplimiento al numeral 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto, literal c) <i>los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto</i>, de la NTC GP 1000:2009 y la NTCISO 9001:2008.</p>
2	O2	<p>Validar y reportar las novedades de los activos de información del proceso, de acuerdo con las directrices y políticas del Subsistema de Seguridad de la Información,</p>	<p>Durante la verificación de los activos de información del proceso, tanto de la matriz publicada en el portal web como la publicada en el mapa de procesos, se evidenció que la información esta desactualizada, presentando incumplimiento al procedimiento PRT113 Gestión de Activos de Información V 1.0, numeral 1.1.6 política operacional, literal 2 que establece que los activos de información se deben revisar cada cuatro meses, en el numeral 4 se establece que el líder del proceso es responsable de validar y reportar en los términos establecidos las novedades de los activos de información, afectando así el cumplimiento al requisito de Seguridad de la Información A8.1.1 Inventario de activos, relativo a <i>“Recibo, administración, almacenamiento y custodia adecuada de los activos de información del proceso”</i>.</p>
3	O3	<p>Asegurar que los puestos y áreas de trabajo asignadas se encuentren libres de obstáculos y objetos que puedan generar algún riesgo sobre servidores, contratistas</p>	<p>Durante la inspección a los puestos de trabajo, se evidenciaron obstáculos en los mismos, (papelería y cajas sobre y bajo los puestos de trabajo, cajas sobre archivos rodantes y ausencia de apoyapiés), que podrían impedir una</p>

MEMORANDO



OCI

20171350249583

Al responder cite este número

		y visitantes.	adecuada higiene postural a los servidores, generando riesgos en la salud, asociado a riesgo de incumplimiento del numeral 4.4.6 Control Operacional, de la NTC-OHSAS 18001:2007, por el cual se debe <i>“determinar aquellas operaciones y actividades asociadas con el (los) peligro(s) identificado(s), en donde la implementación de los controles es necesaria para gestionar el (los) riesgo(s) de S y SO”</i>
4	O4	Gestionar con el líder del Subsistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, la identificación y demarcación de las zonas de evacuación de los espacios físicos donde se desarrollan las actividades del proceso.	En inspección física a los pisos 7, 8, 9 y 10 se identifican las áreas donde se encuentran los extintores y los botiquines, sin embargo las rutas de evacuación donde se realiza el proceso no están claramente señalizadas, adicional a que las escaleras no tienen la señalización refractiva respectiva, con lo cual se podría afectar el cumplimiento del numeral 4.4.7 Preparación y respuesta ante emergencias de la NTC-OHSAS 18001:2007, en relación a <i>“la implementación de procedimientos para responder ante situaciones de emergencia”</i> .
5	O5	Revisar los documentos del proceso y realizar ajustes según lo definido en la GUAC01 Guía Documentación del SIG, en el marco del procedimiento PRAC07 Control de Documentos.	En el procedimiento PR-VF-07 Gestión del Cobro Coactivo, no se encuentra incluida la política de operación para la verificación de los tiempos definidos de las actividades teniendo en cuenta los términos establecidos en el Estatuto Tributario aplicables al cobro coactivo, asegurando el cumplimiento de lo definido en la GU-AC-01 Guía Documentación del SIG, que define en el numeral 6.6, los criterios mínimos con los que debe contar cualquier documento, evitando así el incumplimiento del numeral 4.2.3 Control de los documentos, de la NTC GP

MEMORANDO



OCI

20171350249583

Al responder cite este número

			1000:2009 y NTC-ISO 9001:2008, en cuanto a "revisión y actualización de documentos antes de su aprobación"
--	--	--	--

Convenciones:

O: Observación (requiere Acción Preventiva).

NC (No conformidad): Requiere Acción correctiva y/o corrección para los casos de auditorías del SIG.

VIII. BALANCE AUDITORÍA

BALANCE DE AUDITORIA		
Proceso, proyecto, Procedimiento Evaluado	Total No conformidades	Total observaciones
Gestión de la Valorización y Financiación	-	5

IX. FORTALEZAS:

Como resultado de la evaluación al proceso, es importante resaltar los siguientes aspectos, que fortalecen el desempeño del mismo:

- Compromiso de los facilitadores SIG y coordinadores del proceso.
- Disposición de servidores y contratistas para la atención y realización de la auditoría interna y aporte de las evidencias solicitadas.
- Participación del personal en la implementación y mejora del Sistema de Integrado de Gestión.
- Formulación de estrategias para mejorar el desempeño de cobro de cartera por concepto de Valorización que han permitido cumplir las metas propuestas en los indicadores.
- Aplicación estandarizada de protocolos para la atención a ciudadanos de acuerdo a la auditoría realizada en la Sede principal Calle 22, control técnico y estadístico del proceso de atención, resultados satisfactorios de los resultados de las evaluaciones del servicio con los ciudadanos atendidos, implementación de planes de mejora con asignación de recursos para el manejo de la planoteca del punto de atención.

9

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 106583 de diciembre 10 de 2014

Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 – 20
Código Postal 110311
Tel: 3386660 - 3445000
www.idu.gov.co
Info: Línea: 195



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

MEMORANDO



OCI

20171350249583

Al responder cite este número

Es importante destacar que el resultado de la evaluación corresponde al análisis de una muestra por tal motivo es responsabilidad del área encargada, efectuar una revisión de carácter general sobre el tema en mención.

Es necesario a partir de las no conformidades evidenciadas, que el líder del proceso formule un plan de mejoramiento a partir de un análisis de causas, generando las correcciones, las acciones correctivas, preventivas y/o de mejora para subsanar la raíz de las deficiencias encontradas, conforme a lo establecido en el procedimiento PR-MC-01 FORMULACIÓN, MONITOREO Y SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO INTERNO Y POR PROCESOS, ubicado en la intranet, en la siguiente ruta:

[http://intranet/manualProcesos/Mejoramiento Continuo/03 Procedimientos/PRMC01 FORMULACION MONITOREO SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO INTERNO Y O POR PROCESOS V 3.0.pdf](http://intranet/manualProcesos/Mejoramiento%20Continuo/03%20Procedimientos/PRMC01_FORMULACION_MONITOREO_SEGUIMIENTO_A_PLANES_DE_MEJORAMIENTO_INTERNO_Y_O_POR_PROCESOS_V_3.0.pdf)

Para diligenciar el formato de Plan de Mejoramiento, es necesario diligenciar previamente uno de los instrumentos de análisis de causas que se encuentran en la intranet tales como: lluvia de ideas, diagrama causa efecto y los cinco porqués, los cuales pueden ubicarse en la siguiente ruta:

[http://intranet/Mapa procesos/IntenasMain/evaluacionMejora/MejoraContinuo.asp](http://intranet/Mapa_procesos/IntenasMain/evaluacionMejora/MejoraContinuo.asp)

De acuerdo con lo establecido en el procedimiento PR-MC-01 Formulación, monitoreo y seguimiento a planes de mejoramiento interno y/o por procesos, se cuenta con ocho (8) días hábiles para la presentación del plan de mejoramiento resultado de la evaluación.

Cualquier aclaración al respecto con gusto será suministrada.

Cordialmente,

MEMORANDO



OCI

20171350249583

Al responder cite este número

Luis Antonio Rodriguez Orozco

Jefe Oficina de Control Interno

Firma mecánica generada en 19-10-2017 03:18 PM

cc Hernando Arenas Castro - Dirección Técnica de Apoyo a la Valorización
cc José Antonio Velandia Clavijo - Subdirección Técnica de Operaciones
cc Carlos Humberto Moreno Bermudez - Subdirección General de Gestión Corporativa
cc Carlos Francisco Ramirez Cardenas - Subdirección Técnica Jurídica y de Ejecuciones Fiscales
cc Isauro Cabrera Vega - Oficina Asesora de Planeación

Elaboró: Oficina De Control Interno