

MEMORANDO



OCI

20151350379093

Al responder cite este número

FECHA: Bogotá D.C., diciembre 04 de 2015

PARA: **Maria Del Pilar Grajales Restrepo**
Directora Técnica de Predios

DE: Jefe Oficina de Control Interno

REFERENCIA: Envío Informe Final de Auditoría de Calidad al Proceso de Gestión Predial

Respetada Doctora,

La Oficina de Control Interno, dentro de su programa de Auditorías de Calidad correspondiente al ciclo 2015, efectuó evaluación independiente al proceso de Gestión Predial con corte al 31 de octubre de 2015 en el marco del Sistema Integrado de Gestión (SIG) bajo los requisitos de las normas NTC-GP 1000 e ISO 9001, ISO 14001:2004 y OSAS 18001:2007, adicionalmente con respecto a los principios aplicables del Pacto Global.

Como resultado del trabajo realizado presentamos a continuación el informe final producto de la evaluación, con el fin de que se implementen las acciones correctivas y preventivas a las no conformidades presentadas, de las cuales destacamos las siguientes:

- No se evidenció que se tenga claridad en que el ciudadano que vende su predio es un proveedor del proceso de Gestión Predial.
- Se evidenció que se emplean en el proceso de Gestión Predial documentos que no se encuentran controlados desde el Sistema Integrado de Gestión del IDU.
- Se evidenció la existencia de residuos de materiales peligrosos mal tratados en el proceso de limpieza de los predios demolidos.
- Se evidenció que en el área se deben ubicar carpetas de archivo en las zonas de tránsito y que se encuentran cajoneras sin anclaje propiciando alto riesgo de accidentes laborales.

A continuación se presenta el informe de auditoría de acuerdo a la estructura establecida para adelantar las evaluaciones, así:

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

PBX: 3386660 - 3445000
Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 - 20
Bogotá D.C., Colombia
Código Postal: 110311
www.idu.gov.co
Línea: 195



BOGOTÁ
HUMANANA

MEMORANDO



OCI

20151350379093

Al responder cite este número

**INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO
OFICINA DE CONTROL INTERNO
CICLO DE AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD 2015
INFORME DE AUDITORÍA AL PROCESO DE GESTIÓN PREDIAL AL CORTE DEL 31
DE OCTUBRE DE 2015**

I. OBJETIVOS

- Verificar el grado de cumplimiento del Proceso de Gestión Predial frente a los requisitos de las normas NTC-GP 1000:2009, ISO 14001:2004, OHSAS 18001:2007 y los principios aplicables del Pacto Global, que se encuentra relacionada en el Programa Anual de Auditorías correspondiente al ciclo 2015.
- Evaluar la capacidad del proceso para cumplir con los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables.
- Identificar oportunidades de mejora en el Proceso de Gestión Predial.
- Evaluar el grado de implementación de los subsistemas de gestión auditados para los requisitos asociados al Proceso de Gestión Predial.

II. ALCANCE

La evaluación efectuada se llevó a cabo al proceso Gestión Predial con base en los requisitos establecidos por las normas de calidad NTC-GP 1000:2009, ISO 14001:2004, OHSAS 18001:2007 y los principios aplicables del Pacto Global, a los manuales, caracterización del proceso, riesgos, procedimientos, registros y demás documentos que formen parte del proceso y que sirven de criterio evaluable, así como el cumplimiento a las directrices y objetivos de los Subsistemas de Calidad, S&SO y Gestión Ambiental, indicadores y demás documentos aplicables.

Esta auditoría se adelantó por medio de entrevistas al personal responsable del proceso, se constató el cumplimiento de caracterización, manuales, procedimientos, matriz de riesgos, y demás documentos y registros en los cuales se pudo constatar la actividad del proceso, por medio del diligenciamiento de la Lista de Verificación que contuvo los numerales y/o requisitos de las normas de calidad NTC-GP 1000:2009, ISO 14001:2004, OHSAS 18001:2007 y los principios aplicables del Pacto Global.

2

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

PBX: 3386660 - 3445000
Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 - 20
Bogotá D.C., Colombia
Código Postal: 110311
www.idu.gov.co
Línea: 195



BOGOTÁ
HUMANANA

MEMORANDO



OCI

20151350379093

Al responder cite este número

De igual forma, con el fin de dar efectivo cumplimiento al proceso de auditoría, se documentaron los siguientes instrumentos:

- ✓ Programa Anual de Auditoría Interna de Calidad.
- ✓ Plan de auditoría al Proceso de Gestión Predial.
- ✓ Acta de reunión (apertura y cierre).
- ✓ Listas de verificación.

Auditor Líder: Camilo Oswaldo Barajas Sierra – Profesional Especializado Oficina de Control Interno.

Auditor Acompañante: Héctor Andrés Mafla Trujillo – Profesional Especializado Subdirección Técnica de Recursos Tecnológicos.

Informe Distribuido a: Dirección Técnica de Predios.

Auditados asistentes: Delegada de la Directora Técnica de Predios y el equipo de trabajo.

Fecha de reunión de apertura: 06 de noviembre de 2015.

Actividades realizadas:

Se estableció un plan de auditoría para la revisión del Proceso de Gestión Predial, que forma parte del Sistema Integrado de Gestión (SIG) del IDU de acuerdo con los requisitos de las Normas NTC-GP 1000:2009 e ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OSAS 18001:2007 y los principios aplicables del pacto global, el cual fue enviado al responsable del proceso Gestión Predial previo a la ejecución de la auditoría en campo.

Se revisó el Proceso de Gestión Predial del Instituto de Desarrollo Urbano – IDU en la sede de la calle 20, lugar de ubicación de los puestos de trabajo de los responsables del proceso el 06 de noviembre de 2015.

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

PBX: 3386660 - 3445000
Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 - 20
Bogotá D.C., Colombia
Código Postal: 110311
www.idu.gov.co
Línea: 195



BOGOTÁ
HUMANANA

MEMORANDO



OCI

20151350379093

Al responder cite este número

Se revisó la caracterización del proceso, los manuales, los procedimientos y registros establecidos e implementados, se verificó adecuaciones y ajustes efectuados con sus debidas justificaciones que surgieron como resultado de la mejora continua presentada en el último período. Para el ciclo de auditorías de calidad 2015, la verificación documental se realizó con corte al 31 de octubre de 2015.

Se hizo la revisión documental, a partir del Mapa de procesos, matriz de requisitos, manuales, procedimientos y demás documentos aplicables al proceso constatando el cumplimiento con los requisitos de las normas NTC-GP 1000:2009, ISO 14001:2004, OHSAS 18001:2007 y los principios aplicables al Pacto Global y tomando la información base para la entrevista con los auditados.

Se adelantó visita de inspección a los predios destinados a la ampliación de la Avenida José Celestino Mutis entre la Avenida Boyacá y la Avenida de la Constitución, el 05 de noviembre de 2015, visita de la cual se obtuvo un registro fotográfico que se anexa como evidencia.

Durante la ejecución de la auditoría, se dio a conocer a los auditados los aspectos relevantes y los hallazgos relacionados con observaciones y no conformidades.

De igual manera se realizó la verificación de la efectividad e implementación de las Directrices de Calidad, S&SO y Gestión Ambiental, así como los Objetivos de los tres subsistemas de Gestión de Calidad, Gestión de Medio Ambiental, Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, para lo cual se aplicó el ciclo PHVA, verificando el desempeño del proceso y de los objetivos del mismo, desde la planificación estratégica del IDU.

Teniendo en cuenta la dimensión y la gran cantidad de insumos que se tienen dentro del Proceso de Gestión Predial y que este a su vez se entrelaza con los procesos misionales, se procedió a verificar una muestra evidenciando que resulta necesario programar una auditoría específica para este proceso.

III. NO CONFORMIDADES, Y/O HALLAZGOS

A continuación se resumen los hallazgos evidenciados junto con el proceso afectado como resultado de la prueba:

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

PBX: 3386660 - 3445000
Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 - 20
Bogotá D.C., Colombia
Código Postal: 110311
www.idu.gov.co
Línea: 195



BOGOTÁ
HUMANANA

MEMORANDO



OCI

20151350379093

Al responder cite este número

RELACIÓN DE HALLAZGOS		
Proceso	No conformidades	Observaciones
Gestión Predial	4	3
TOTAL	4	3

1. Hallazgo No. 1 (no conformidad)

No se evidenció que se tenga claridad de que el ciudadano que vende su predio al IDU es un proveedor del proceso de Gestión Predial, toda vez que el trato privilegiado que se le debe dar desde la legalidad, como ciudadano afectado por un desarraigo, hace que se le confunda con un cliente y se realicen lecturas erróneas para la adecuada gestión.

Evidencia:

En la caracterización del Proceso Predial, y en la caracterización de los productos y servicios del proceso, no se evidencia que al ciudadano que debe traspasar la propiedad del predio a ser adquirido por el Instituto para la ejecución de las obras de infraestructura se le asigne el rol de proveedor, a pesar de ser evidente la transacción comercial.

Requisito:

Numeral afectado: **NTCGP 1000:2009 4.1.c)** *determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces y eficientes. Y 7.1 La entidad debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto y/o prestación del servicio. La planificación de la realización del producto y/o prestación del servicio debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.*

5

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

PBX: 3386660 - 3445000
Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 - 20
Bogotá D.C., Colombia
Código Postal: 110311
www.idu.gov.co
Línea: 195



BOGOTÁ
HUMANANA

MEMORANDO



OCI

20151350379093

Al responder cite este número

2. Hallazgo No. 2 (no conformidad)

Se evidenció que se emplean en el proceso de Gestión Predial documentos que no se encuentran normalizados y/o controlados desde el SIG.

Evidencia:

En las carpetas de los Registros Topográficos (RT) que se presentaron para evidenciar la gestión, se pudo evidenciar el empleo de formatos no normalizados para reportar los Conceptos de Cabida y Linderos, de igual manera en la carpeta de control de los equipos se emplean listados de seguimiento sin identificación institucional, tales documentos no se encuentran codificados y tampoco se evidenciaron en el listado maestro de documentos del IDU

Requisito:

Numeral afectado: **NTCGP 1000:2009** 4.2.3. *Los documentos requeridos por el Sistema de Gestión de la Calidad deben controlarse. a) aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión.*

3. Hallazgo No. 3 (no conformidad)

Se evidenció la existencia de residuos de materiales peligrosos no controlados en el proceso de limpieza de los predios demolidos.

Evidencia:

De acuerdo con los registros fotográficos anexos se puede verificar la existencia dentro de los predios de luminarias de mercurio rotas y un envase de un elemento químico, situación que no se ha modificado al momento del cierre de la auditoría. Sobre el particular es necesario tener presente que el Instituto tiene vigente un contrato para realizar la limpieza de los predios.

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

PBX: 3386660 - 3445000
Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 - 20
Bogotá D.C., Colombia
Código Postal: 110311
www.idu.gov.co
Línea: 195



BOGOTÁ
HUMANANA

MEMORANDO



OCI

20151350379093

Al responder cite este número



Requisito:

Numeral afectado: **ISO 14001:2004** Control Operacional 4.4.6 La organización debe identificar y planificar aquellas operaciones que están asociadas con los aspectos ambientales significativos identificados, de acuerdo con su política ambiental, objetivos y metas, con el objeto de asegurarse de que se efectúan bajo las condiciones especificadas.

4. Hallazgo No. 4 (no conformidad)

En las oficinas de la Dirección Técnica de Predios se evidenciaron carpetas de archivo en las zonas de tránsito (pasillos), de igual forma se evidenciaron cajoneras sin anclaje.

Evidencia:

Durante entrevista realizada se presentó el caso de una funcionaria que se enredó con las carpetas almacenadas de manera provisional en el corredor de tránsito frente a su puesto de trabajo y en la misma área se encontró una cajonera

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

PBX: 3386660 - 3445000
Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 - 20
Bogotá D.C., Colombia
Código Postal: 110311
www.idu.gov.co
Línea: 195



BOGOTÁ
HUMANANA

MEMORANDO



OCI

20151350379093

Al responder cite este número

superpuesta sobre un archivador. Esta situación expone a los colaboradores a un alto riesgo de accidentalidad laboral.

Requisitos:

Numerales afectados: **NTCGP 1000:2009 6.4 Ambiente de trabajo, la entidad debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos...**

6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia, toda vez que se requiere asegurar que los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas sean conscientes de la pertinencia e importancia de conocer las políticas en materia de Gestión de Medio Ambiental, Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

OHSAS 18001 Control Operacional 4.4.6 La organización debe 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. Debe incluir la gestión del cambio.

5. Hallazgo No. 5 (observación)

La entidad no documenta el impacto ambiental en sus operaciones de demolición de predios antes que inicien, de igual manera no se pudo evidenciar un protocolo institucional de atención de emergencias para prevenir y atender accidentes industriales que afecten el medio ambiente y la salud humana con ocasión de las demoliciones que realiza el IDU.

Evidencia:

Durante entrevista realizada no se evidenció la existencia de un documento institucional que presente el protocolo de prevención y atención de emergencias fruto de la gestión de los contratistas de demolición de obras, adicionalmente se pudo verificar que con la maquinaria se realizaron daños al espacio público que no fueron corregidos, así como la existencia de alambrado sin templar.

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

PBX: 3386660 - 3445000
Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 - 20
Bogotá D.C., Colombia
Código Postal: 110311
www.idu.gov.co
Línea: 195



BOGOTÁ
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
MOVILIDAD
Instituto de Desarrollo Urbano

MEMORANDO



OCI

20151350379093

Al responder cite este número



Requisitos:

ISO 14001:2004 4.4.6 Control operacional *La organización debe identificar y planificar aquellas operaciones que están asociadas con los aspectos ambientales significativos identificados, de acuerdo con su política ambiental, objetivos y metas, con el objeto de asegurarse de que se efectúan bajo las condiciones especificadas, mediante: a) el establecimiento, implementación y mantenimiento de uno o varios procedimientos documentados para controlar situaciones en las que su ausencia podría llevar a desviaciones de la política, los objetivos y las metas ambientales;...*

Es necesario considerar que en el **Principio 7 del PACTO GLOBAL** se establece: *Las Empresas deberán apoyar un enfoque de precaución respecto a los desafíos del medio ambiente*

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

PBX: 3386660 - 3445000
Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 - 20
Bogotá D.C., Colombia
Código Postal: 110311
www.idu.gov.co
Línea: 195



BOGOTÁ
HUMANANA

MEMORANDO



OCI

20151350379093

Al responder cite este número

6. Hallazgo No. 6 (observación)

La entidad no documenta ni estandariza las prácticas anticorrupción que adelanta en los procesos de Gestión Predial.

Evidencia:

Durante entrevista realizada se evidenció que el personal que adelanta la gestión predial realiza un número plural de controles e iniciativas de fomento de prácticas anticorrupción que no se encuentran documentadas como tales en los procesos o programas institucionales.

Requisitos:

El **Principio 10 del PACTO GLOBAL** se establece: *Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.*

7. Hallazgo No. 7 (observación)

El Instituto no posee mecanismos adecuados para evitar que terceros realicen manejos y disposición inapropiados de residuos sólidos en los alrededores y en los predios que el Instituto de Desarrollo Urbano adquiere para la ejecución de las obras, generando contaminación visual y ambiental con basuras y malos olores, propiciando la proliferación de plagas y roedores, así como la percepción de inseguridad en la comunidad afectada por la gestión predial.

Evidencia:

Durante la vista realizada a los predios adquiridos para la ampliación de la Avenida José Celestino Mutis entre Avenida Boyacá y Avenida Constitución, se evidenció la presencia de basuras y escombros que terceros han dispuesto en los predios y el espacio público adyacente a ellos. Se anexa registro fotográfico.

10

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

PBX: 3386660 - 3445000
Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 - 20
Bogotá D.C., Colombia
Código Postal: 110311
www.idu.gov.co
Línea: 195



BOGOTÁ
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
MOVILIDAD
Instituto de Desarrollo Urbano

MEMORANDO



OCI

20151350379093

Al responder cite este número



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

PBX: 3386660 - 3445000
Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 - 20
Bogotá D.C., Colombia
Código Postal: 110311
www.idu.gov.co
Línea: 195



BOGOTÁ
HUMANANA

MEMORANDO



OCI

20151350379093

Al responder cite este número



Requisitos:

ISO 14001:2004 4.4.6 Control operacional *La organización debe identificar y planificar aquellas operaciones que están asociadas con los aspectos ambientales significativos identificados, de acuerdo con su política ambiental, objetivos y metas, con el objeto de asegurarse de que se efectúan bajo las condiciones especificadas, mediante: c) el establecimiento, implementación y mantenimiento de procedimientos relacionados con aspectos ambientales significativos identificados de los bienes y servicios utilizados por la organización, y la comunicación de los procedimientos y requisitos aplicables a los proveedores, incluyendo contratistas...*

Es necesario considerar que en el **Principio 8 del PACTO GLOBAL** se establece: Las Empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

IV. FORTALEZAS.

- El proceso de ajuste al control de los expedientes de Registros Topográficos, demuestra un alto compromiso con la ciudad y la transparencia.
- Es evidente el alto grado de compromiso que el equipo de la Dirección Técnica de Predios tiene con la comunidad.

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

PBX: 3386660 - 3445000
Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 - 20
Bogotá D.C., Colombia
Código Postal: 110311
www.idu.gov.co
Línea: 195



BOGOTÁ
HUMANANA

MEMORANDO



OCI

20151350379093

Al responder cite este número

- El soporte, trato, suministro de la información y atención brindadas por los funcionarios y contratistas del Proceso de Gestión Predial al equipo auditor durante el desarrollo de la auditoría.
- Con la auditoría realizada al proceso evaluado, se alcanzó el objetivo planteado de verificar el grado de cumplimiento del Proceso Gestión Predial, frente a los requisitos de las normas NTC-GP 1000:2009, ISO 14001:2004, OHSAS 18001:2007 y los principios aplicables al Pacto Global, de los procedimientos y demás documentos aplicables, así como el cumplimiento de los objetivos estratégicos trazados para el proceso evaluado.
- Se verificó el seguimiento realizado a los Planes de Mejoramiento encontrando que a la fecha del presente documento se han realizado de forma oportuna todos los seguimientos tanto a las auditorías de gestión como a las de calidad.

V. SOLICITUD DE PLAN DE MEJORAMIENTO

El líder de Proceso de Gestión Predial, deberá formular a partir de las no conformidades evidenciados, un plan de mejoramiento que contenga 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 V_2.0.pdf, ubicado en la intranet, en la siguiente ruta:

http://intranet/manualProcesos/Mejoramiento_Continuo/03_Procedimientos/PRMC_01_FORMULACION_%20MONITOREO_%20Y_SEGUIMIENTO_%20A_%20PLANES_%20DE_%20MEJORAMIENTO_%20INTERNO_%20Y_%20O_%20POR%20PROCESOS_%20V_2.0.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

13

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

PBX: 3386660 - 3445000
Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 - 20
Bogotá D.C., Colombia
Código Postal: 110311
www.idu.gov.co
Línea: 195



BOGOTÁ
HUMANANA

MEMORANDO



OCI

20151350379093

Al responder cite este número

De acuerdo con lo establecido en el flujograma del Procedimiento Evaluación Independiente código PR-EC-01, versión 3.0, se cuenta con cinco (5) días calendario para la presentación del plan de mejoramiento resultado de la evaluación.

El presente informe no pudo ser comentado con la Dirección Técnica de Predios debido a que no hubo disponibilidad de agenda por parte del área, sin embargo tanto las No Conformidades como las observaciones fueron puestas en conocimiento de los delegados para atender la auditoría durante su ejecución.

Los hallazgos relacionados en el presente informe, corresponden a la evaluación de una muestra aleatoria, por lo tanto es responsabilidad de área auditada, efectuar una revisión de carácter general sobre los aspectos evaluados.

Cualquier aclaración al respecto con gusto será suministrada.

Cordialmente,

Luis Antonio Rodriguez Orozco

Jefe Oficina de Control Interno

Firma mecánica generada en 04-12-2015 05:23 PM

cc Juan Carlos Montenegro Arjona - Subdirección General de Desarrollo Urbano
cc Adriana Bareno Rojas - Oficina Asesora de Planeación
cc Carolina Jackeline Barbanti Mansilla - Subdirección General de Infraestructura

Elaboró: Camilo Oswaldo Barajas Sierra

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

PBX: 3386660 - 3445000
Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 - 20
Bogotá D.C., Colombia
Código Postal: 110311
www.idu.gov.co
Línea: 195



BOGOTÁ
HUMANANA