

# MEMORANDO



OCI

**20161350251773**

Al responder cite este número

FECHA: Bogotá D.C., noviembre 21 de 2016

PARA: **Diana Maria Caldas Gualteros**  
Subdirectora Técnica de Recursos Físicos

DE: Jefe Oficina de Control Interno

REFERENCIA: Informe Auditoría al Proceso de Gestión Recursos Físicos en relación con el cumplimiento de los requisitos de las normas NTC-GP1000:2009, ISO 14001:2007, OHSAS 18001:2007 y Pacto Global

Respetada Dra. Diana María:

La Oficina de Control Interno, dentro de su Plan de Acción para la vigencia 2016, y como parte de la auditoría interna al Sistema Integrado de Gestión –SIG, evaluó la gestión adelantada por la Subdirección Técnica de Recursos Físicos sobre el Proceso de Gestión de Recursos Físicos, atendiendo a la normatividad vigente.

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

- Debilidad en el cumplimiento del numeral 4.4.2 de la Norma ISO 14001 sobre establecer y mantener procedimientos para que las personas que trabajan tomen conciencia de la importancia de la conformidad con la política ambiental, los procedimientos y requisitos del sistema de gestión ambiental.
- Debilidad en el cumplimiento de los numerales 8.2.3 y 8.5.2 de las Normas NTGP 1000 e ISO 9001, toda vez que no se evidencian correcciones ni acciones correctivas cuando no se alcanzan los resultados esperados con ocasión de los indicadores de gestión.

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

**20161350251773**

Al responder cite este número

## INFORME DE AUDITORÍA

Proceso	Fecha de corte	Tipo de auditoría
Proceso Gestión de Recursos Físicos	11 de Noviembre de 2016	SIG

### I. OBJETIVOS:

- Evaluar y Verificar el grado de cumplimiento del Proceso Gestión de Recursos Físicos frente a los requisitos de las normas ISO 9001:2008, NTC-GP 1000:2009, ISO 14001:2007, OHSAS 18001:2007 y los principios del Pacto Global aplicables y que se encuentra relacionado en el programa de auditorías Internas SIG 2016.
- Verificar el grado de cumplimiento de la documentación de proceso, en materia de caracterización, planes, programas, procedimientos, guías, instructivos, normograma, y demás documentación aplicable y evaluable en el marco del SIG.

### II. ALCANCE:

El alcance de la evaluación de la Oficina de Control Interno aplicó al Proceso Gestión de Recursos Físicos, el cual hace parte del mapa de procesos del Instituto, bajo los requisitos establecidos por las normas ISO 9001:2008, NTC-GP 1000:2009, ISO 14001:2007, OHSAS 18001:2007 y lo aplicable del Pacto Global, a los manuales, caracterización del proceso Gestión de Recursos Físicos, al mapa de procesos, a la matriz de riesgos y publicada en la intranet al corte de la evaluación, a los procedimientos,

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

**20161350251773**

Al responder cite este número

registros y formatos y demás documentos que formen parte del proceso y que sirvan de criterio evaluable, así como el cumplimiento a las directrices de Calidad, de Salud y Seguridad en el Trabajo y de Gestión Ambiental, a los objetivos de Calidad, indicadores y demás documentos; especialmente a los contratos de aseo y cafetería y suministro de materiales, y los indicadores de gestión con corte al 30 de septiembre de 2016, de igual forma, se adelantaron entrevistas al personal responsable del proceso tanto a contratistas como a personal de planta, para el periodo del 3 al 10 de noviembre de 2016, fechas establecidas en el cronograma de trabajo.

Se tomó como base de evaluación, la Caracterización Gestión de Recursos Físicos versión 3.0 publicada en la Intranet, se evaluaron y verificaron las seis (6) actividades críticas de la caracterización que hacen parte de la Subdirección Técnica de Recursos Físicos, con base en los requisitos establecidos en las listas de verificación de las normas enunciadas en el presente alcance. Lo anterior en razón a la reciente finalización de la auditoría de gestión realizada al proceso de Gestión de Recursos Físicos, específicamente a los contratos IDU 1333, 1489, 1723, 1741, 1743 de 2015 y CCE 7664 de 2016 y atendiendo a los tiempos establecidos para el adecuado desarrollo del proceso auditor SIG.

### III. CRITERIOS DE AUDITORÍA:

- Caracterización Gestión de Recursos Físicos con código CP-RF-01, versión 3.0
- Planes de Calidad aplicables y publicados en la intranet al corte de la evaluación.
- Procedimientos guías, instructivos y formatos publicados.
- Normograma del Proceso.
- Matriz de Riesgos del Proceso

### IV. EQUIPO AUDITOR Y FECHAS:

<b>Auditor Líder Nombre:</b> Fernando Garavito Guerra	<b>Dependencia - Cargo:</b> OCI - Profesional Especializado 222-
--	---

3

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

20161350251773

Al responder cite este número

	04
<b>Equipo Auditor:</b> Jorge Enrique Sepúlveda Afanador	<b>Dependencia - Cargo:</b> STRH – Profesional Universitario 219-03
<b>Líder Responsable Proceso:</b> <b>Nombre, Cargo y Dependencias:</b>  Carlos Humberto Moreno Bermúdez – Subdirector General. Subdirección General de Gestión Corporativa.	<b>Líder operativo: Nombre, cargo y dependencia.</b>  Diana Maria Caldas Gualteros – Subdirectora Técnica. Subdirección Técnica de Recursos Físicos.
<b>Informe Distribuido a:</b> Subdirección General de Gestión Corporativa Dirección Técnica Administrativa y Financiera	

Reunión de Apertura			Ejecución de la Auditoría		Reunión de Cierre		
Día:02	Mes:11	Año:2016	Desde: 03/11/2016	Hasta: 10/11/2016	Día: 11	Mes: 11	Año: 2016

## V. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA:

La evaluación se dividió en dos etapas a saber:

**Etap 1:** 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 caracterización, planes, programas, procedimientos, guías, instructivos, normograma, y demás documentación en el marco del SIG.

**Etap 2:** Trabajo en campo, realizando entrevistas, verificando y constatando información suministrada, aplicación de diversas pruebas de auditoría tales como: análisis de la información objeto de la muestra, de la información reportada a la OCI, constatando la veracidad de lo enunciado en los reportes y fechas, dejando evidencia de los aspectos que se consideraron relevantes para el proceso auditor, mediante la aplicación del plan de auditoría y de las listas de verificación en las diferentes actividades críticas del proceso. Una vez agotadas la pruebas y

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

**20161350251773**

Al responder cite este número

constatada la información se elaboró el informe de auditoría. Adicional a lo enunciado, se realizó monitoreo al mapa de riesgos del Proceso Gestión de Recursos Físicos.

Se evaluó la gestión de la STRF frente a la oportunidad en la consolidación mensual de los indicadores. Dentro de la evaluación adelantada por la OCI, se aplicó prueba para determinar la pertinencia de los indicadores de gestión del área, así como establecer la cobertura de los mismos y se evidenció que el área no ha cumplido con el cumplimiento de la Guía GU-PE-18 Guía de seguimiento a la gestión del IDU en lo referente al desarrollo de acciones correctivas cuando el indicador presenta una ejecución inferior al 70%. El corte de esta evaluación fue el 30 de septiembre de 2016, en lo que respecta a los indicadores de gestión.

## VI. CONCLUSIONES:

Para esta auditoría se realizaron actividades de revisión documental a los contratos de cafetería y aseo y suministro de materiales, se efectuaron entrevistas y se constató la información suministrada por el área, de acuerdo a los requerimientos de la OCI.

Se resalta la entrega oportuna de evidencias para el cumplimiento de las normas auditadas, no obstante, se hizo el hallazgo de dos (2) no conformidades relacionadas con el conocimiento de la política ambiental y sus aspectos ambientales de acuerdo a lo establecido en la norma ISO 14001 y el incumplimiento a un procedimiento de una guía interna relacionada con el análisis de datos y la mejora continua.

## VII. RECOMENDACIONES / OBSERVACIONES Y/O NO CONFORMIDADES (Las No Conformidades aplican para las auditorías del SIG).

N°	Ref.	RECOMENDACIÓN	DESCRIPCIÓN DE OBSERVACIÓN Y / O NO CONFORMIDAD
<b>ASPECTO</b>			
1	<b>NC/1</b>	Cumplir, con el objetivo de tomar conciencia sobre la	Se evidenció debilidad en interiorizar la directriz del subsistema de gestión

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

**20161350251773**

Al responder cite este número

		<p>conformidad de la política ambiental y los aspectos ambientales significativos a través de jornadas de divulgación del sistema de gestión ambiental al interior de la dependencia.</p>	<p>ambiental y los aspectos ambientales aplicables al proceso de Gestión de Recursos Físicos, ya que de acuerdo a las entrevistas realizadas a tres colaboradores del proceso, se observó que uno desconoce la directriz. Lo anterior incumple con lo establecido en el numeral 4.4.2 de la norma ISO 14001 el cual establece que la organización debe establecer y mantener procedimientos para que sus empleados tomen conciencia de: a) la importancia de la conformidad de la política ambiental, los procedimientos y requisitos del sistema de gestión ambiental; b) los aspectos ambientales significativos, los impactos relacionados reales y potenciales asociados con su trabajo y los beneficios ambientales de un mejor desempeño personal. Lo anterior fue evidenciado en el contrato de cafetería y aseo que tiene la STRF.</p>
2.	<b>NC/ 2</b>	<p>Implementar acciones correctivas, para aquellos indicadores con porcentaje de ejecución inferior al 70%.</p>	<p>Se evidenció que uno de los indicadores de la STRF (el N° 591-Ejecución Centro Memoria Histórica Documental Gestión Institucional Interna) se encuentra por debajo de la ejecución del 70% y no se realizó la acción correctiva que establece la Guía GU-PE-18. Lo anterior incumple con el numeral 8.2.3 seguimiento y medición de los procesos de las normas ISO 9001:2008 y NTC-GP 1000:2009 el cual establece que: ...</p>

# MEMORANDO



OCI

**20161350251773**

Al responder cite este número

			<p>“como resultado del seguimiento de la medición y seguimiento de los procesos, deben llevarse a cabo correcciones, acciones preventivas y/o correctivas, según sea conveniente, y con el numeral 8.5.2 de la normas ISO 9001:2008 y NTC-GP 1000:2009 el cual establece que la entidad debe tomar acciones para eliminar las causas de las no conformidades con el objeto de evitar que vuelvan a ocurrir.</p>
--	--	--	---

*Convenciones:*

**H:** Hallazgo (requiere acción correctiva y/o corrección)

**O:** Observación (requiere acción Preventiva).

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

## VIII. BALANCE AUDITORÍA

BALANCE DE AUDITORÍA		
Proceso, proyecto, Procedimiento Evaluado	Total No conformidades	Total observaciones
Proceso de Gestión de Recursos Físicos	2	0

## IX. FORTALEZAS:

- Con la auditoría realizada al proceso evaluado, se alcanzó el objetivo planteado de verificar el grado de cumplimiento frente a los requisitos de las normas ISO 9001:2008, NTC-GP 1000:2009, ISO 14001:2007, OHSAS 18001:2007 y Pacto Global, el cual se encuentra relacionado en el programa de auditorías Internas SIG 2016. También el cumplimiento de las Directrices de Calidad, Salud y Seguridad en el Trabajo y Gestión

## MEMORANDO



OCI

**20161350251773**

Al responder cite este número

Ambiental, así como los objetivos estratégicos trazados para el proceso evaluado.

- La atención brindada al equipo auditor y la disposición por parte de los funcionarios y contratistas de la STRF, en el suministro oportuno de la información requerida, facilitó el proceso auditor.
- En lo que respecta a Salud y Seguridad en el Trabajo, las campañas adelantadas para sensibilizar a toda la entidad frente al tema, han generado conciencia en el uso de los elementos de protección personal.
- En lo que respecta a la Gestión Ambiental, la STRF ha demostrado interés e iniciativa en el ahorro del papel, uso de los centros ecológicos para disposición de residuos, adecuado manejo de los residuos biológicos, entre otros.

La evaluación se realizó aplicando el ciclo PHVA y los criterios de auditoría establecidos en la Norma ISO 19011:2012. Así mismo, se dio cumplimiento a las actividades programadas y a las fechas establecidas dentro del plan de auditoría.

Es necesario que la Subdirección Técnica de Recursos Físicos, formule a partir de las no conformidades evidenciadas, un plan de mejoramiento que contenga 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 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%200\\_PROCESOS\\_%20V\\_2.0.pdf](http://intranet/manualProcesos/Mejoramiento_Continuo/03_Procedimientos/PRMC_01_FORMULACION_%20MONITOREO_%20Y_SEGUIMIENTO_%20A_%20PLANES_%20DE_%20MEJORAMIENTO_%20INTERNO_%20Y_%20O_%20POR%200_PROCESOS_%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

# MEMORANDO



OCI

**20161350251773**

Al responder cite este número

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)

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. El presente informe fue comentado el 11 de noviembre de 2016, con los funcionarios y contratistas designados por la STRF para atender la reunión de cierre, para lo cual se elaboró el acta correspondiente.

Cualquier aclaración al respecto con gusto será suministrada.

Cordialmente,

**Luis Antonio Rodriguez Orozco**  
Jefe Oficina de Control Interno

Firma mecánica generada en 21-11-2016 02:20 PM

cc Jeaneth Flórez Pardo - Dirección Técnica Administrativa y Financiera  
cc Carlos Humberto Moreno Bermudez - Subdirección General de Gestión Corporativa

Elaboró: Oficina De Control Interno