

MEMORANDO



OCI

20151350369373

Al responder cite este número

FECHA: Bogotá D.C., noviembre 24 de 2015

PARA: **Henry Humberto Baquero Torres**
Jefe Oficina de Atención al Ciudadano

DE: Jefe Oficina de Control Interno

REFERENCIA: Informe de Auditoría Interna de Calidad 2015 al Proceso de Gestión Social y Participación Ciudadana

Respetado Doctor,

La Oficina de Control Interno, dentro de su programa de Auditorías de Calidad correspondiente al ciclo 2015, efectuó evaluación independiente al proceso de Gestión Social y Participación Ciudadana con corte al 31 de octubre de 2015.

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 hayan tomado acciones correctivas y/o preventivas a partir de los resultados obtenidos por las encuestas y los cuales se dieron a conocer a las diferentes áreas, dentro de los Comités Gobierno en Línea.
- No se evidenciaron procedimientos documentados que establezcan claramente las actividades y responsables frente a la Gestión Social en cada etapa de los diferentes proyectos de desarrollo urbano, que realizan las áreas técnicas.

A continuación se presenta el detalle del informe que recoge las No Conformidades y Observaciones evidenciadas con ocasión del ejercicio auditor para que sean evaluadas e implementadas las acciones correctivas y preventivas que sean necesarias:

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

20151350369373

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 SOCIAL Y PARTICIPACIÓN
CIUDADANA**

I. OBJETIVOS

- Verificar el grado de cumplimiento del Proceso de Gestión Social y Participación Ciudadana frente a los requisitos de las normas NTC-GP 1000:2009, NTC-ISO 14001:2007, NTC-OHSAS 18001:2007 y los principios aplicables del Pacto Global, que se encuentra relacionada en el Programa de Auditorías de Calidad 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 Social y Participación Ciudadana.
- Evaluar el grado de implementación de los subsistemas de gestión auditados para los requisitos asociados al Proceso de Gestión Social y Participación Ciudadana.

II. ALCANCE

La evaluación efectuada se llevó a cabo al proceso Gestión Social y Participación Ciudadana con base en los requisitos establecidos por las normas de calidad NTC-GP 1000:2009, NTC-ISO 14001:2007, NTC-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 la política de Calidad, objetivos de Calidad, indicadores y demás documentos aplicables.

Esta auditoría se adelantó por medio de entrevistas al líder y 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, NTC-ISO 14001:2007, NTC-OHSAS 18001:2007 y Pacto Global, aplicables al proceso.

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

20151350369373

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 Social y Participación Ciudadana.
- ✓ Acta de reunión (apertura y cierre).
- ✓ Listas de verificación.

Auditor Líder: Luz Marina Díaz Ramírez – Contratista Oficina de Control Interno.

Auditor Acompañante: Carolina Bernal Molina- Contratista Oficina de Control Interno.

Informe Distribuido a: Oficina de Atención al Ciudadano.

Auditados asistentes: Jefe de la Oficina de Atención al Ciudadano y su equipo de trabajo.

Fecha de Reunión de apertura: 06 de noviembre de 2015

Fecha de Reunión de Cierre: 19 de noviembre de 2015

Actividades realizadas:

Se estableció un plan de auditoría para la revisión del Proceso de Gestión Social y Participación Ciudadana, que forma parte del Sistema Integrado de Gestión (SIG) del IDU de acuerdo con los requisitos de la Norma NTC-GP 1000:2009 y el cual fue enviado al responsable del proceso Gestión Social y Participación Ciudadana previo a la ejecución de la auditoría en campo.

Se revisó el Proceso de Gestión Social y Participación Ciudadana del Instituto de Desarrollo Urbano – IDU en la sede de la calle 22, lugar de ubicación de los puestos de trabajo de los responsables del proceso el pasado 06 de noviembre de 2015.

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.

3

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

20151350369373

Al responder cite este número

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, NTC-ISO 14001:2007, NTC-OHSAS 18001:2007 y Pacto Global y tomando la información base para la entrevista con los auditados.

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 Social y Participación Ciudadana 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:

RELACIÓN DE HALLAZGOS		
Proceso	No conformidades	Observaciones
Gestión Social y Participación Ciudadana	2	5
TOTAL	2	5

1. Hallazgo No. 1 (no conformidad)

No se evidenció que se hayan tomado acciones correctivas y/o preventivas a partir de los resultados obtenidos por las encuestas y los cuales se dieron a conocer a las diferentes áreas, dentro de los Comités Gobierno en Línea.

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

20151350369373

Al responder cite este número

Evidencia:

A partir de los datos recopilados mediante las encuestas de percepción de la ciudadanía, se elaboran informes que consolidan la información, los cuales son presentados en los Comités GEL, no obstante no se evidenciaron evidencias sobre la toma de acción frente a los resultados obtenidos por parte de las áreas técnicas.

Requisito:

Numeral afectado de la NTC-GP 1000:2009: 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos, que establece que como resultado del seguimiento de la medición y seguimiento de los procesos, deben llevarse a cabo correcciones, acciones preventivas y/o correctivas.

2. Hallazgo No. 2 (no conformidad)

No se evidenciaron procedimientos documentados que establezcan claramente las actividades y responsables frente a la Gestión Social en cada etapa de los diferentes proyectos de desarrollo urbano, que realizan las áreas técnicas.

Evidencia:

En la Intranet y en el Listado Maestro no se evidencia la existencia de procedimientos asociados a la Gestión Social que se realiza en cada una de las etapas de los proyectos, si bien existe una Guía de Gestión Social, falta clarificar actividades y responsables dentro de este proceso.

Requisito:

Numeral afectado de la NTC-GP 1000:2009: 4.2.1 Generalidades, no cuenta con procedimientos documentados.

3. Observación No. 1

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

20151350369373

Al responder cite este número

Se evidenció que no se está cumpliendo a cabalidad el numeral 6 de la directriz impartida por el Director General mediante memorando 20141250382353 del 6 de junio de 2014, para la metodología para la asesoría y seguimiento del componente social de los contratos en el IDU, que dice: *“La OTC elaborará todos los pliegos de condiciones, de forma tal que se mantengan los lineamientos en concordancia con la “Política de gestión social y servicio a la ciudadanía” de la institución. Para tal fin, las áreas técnicas ejecutoras de contratos, deberán suministrar la información necesaria para dicha actividad”*.

Evidencia:

De acuerdo con la entrevista realizada a los funcionarios de la Oficina de Atención al Ciudadano y los datos recopilados, no se pudo constatar que la OTC elaborara todos los pliegos de condiciones pertenecientes a los proyectos tal como lo establece el numeral 6 de la directriz impartida por el Director General mediante memorando 20141250382353.

Requisito:

Posible numeral afectado de la NTC-GP 1000:2009: 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio, ya que no ha cumplido el numeral 6 de la directriz impartida por el Director General mediante memorando 20141250382353.

4. Observación No. 2

Se evidenció que no todos los contratistas y funcionarios tienen conocimiento de los integrantes del Copasst, de la Matriz Impactos y Aspectos Ambientales y del Plan de Emergencias y Matrices de Identificación de Peligros.

Evidencia:

Durante entrevista realizada a 5 de 9 los integrantes de la Oficina de Atención al Ciudadano, sobre los Subsistemas de Gestión de Medio Ambiental, Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, se evidenció falta de conocimiento de los integrantes del Copasst, de la Matriz Impactos y Aspectos Ambientales y del Plan de Emergencias y Matrices de Identificación de Peligros y dificultad en la ubicación en la intranet de las directrices y objetivos de los subsistemas evaluados.

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

20151350369373

Al responder cite este número

Requisito:

Posible numeral afectado de la NTC-GP 1000:2009: 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.

5. Observación No. 3

De acuerdo con la inspección visual realizada por el equipo auditor, al área en la cual se ubica la OTC, que hace parte del proceso Gestión Social y Participación Ciudadana, Se evidenciaron algunas cajas de cartón con documentos en su interior junto de tomas corrientes, lo que se considera un peligro toda vez que se puede generar una situación de emergencia. De igual forma los extintores encontrados en el área se hallaron con su fecha de recarga vencida, con última fecha de recarga de noviembre de 2014.

Evidencia:

Registro fotográfico de lo enunciado:





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

MEMORANDO



OCI

20151350369373

Al responder cite este número



Requisito: Numerales 6.4 Ambiente de trabajo NTC-GP 1000:2009 e ISO 9001, (la entidad debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos...), numerales Control Operacional 4.4.6 NTC-OHSAS 18001 e NTC-ISO 14001 (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. Y la entidad 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 que se efectúan bajo condiciones específicas...).

6. Observación No. 4

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

20151350369373

Al responder cite este número

De acuerdo con la inspección visual realizada por el equipo auditor, se evidenciaron en varios puestos de trabajo, cajas de cartón con documentos en su interior, obstaculizando la adecuada higiene postural de los colaboradores, exponiéndolos al riesgo de enfermedad profesional osteomuscular.

Evidencia:

Registro fotográfico de lo enunciado:



Requisito: Numerales 6.4 Ambiente de trabajo NTC-GP 1000:2009 e ISO 9001, (la entidad debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos...), numerales Control Operacional 4.4.6 NTC-OHSAS 18001 (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&SO. Debe incluir la gestión del cambio).

7. Observación No. 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

20151350369373

Al responder cite este número

El área en donde fueron encontrados los extintores de la dependencia evaluada, no está señalizada, de igual forma uno de los extintores no presenta soporte, ni está fijado a la pared. Lo anterior incumpliendo la normatividad aplicable NTC 2885 del 2009 y NFPA 10 numeral 6.1.3. En donde se presenta la importancia de que se ubiquen en lugar visible, en sus respectivos soportes.

De igual forma, en el piso 1 de la sede Calle 22 del IDU en la nueva Oficina de Atención al Ciudadano, no se evidenció botiquín, camilla rígida ni punto ecológico.

Evidencia:

Registro fotográfico de lo enunciado:



Requisito: Posibles numerales afectados: 6.3 Infraestructura de la Norma NTC-GP-1000:2009. La entidad debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio, y numeral 4.4.1 de la Normas NTC-OHSAS 18001 y e NTC-ISO 14001. En donde se establece que la alta dirección debe asumir la máxima responsabilidad por la S&SO y el sistema de gestión en S&SO así como demostrar su compromiso asegurando la disponibilidad de recursos esenciales para establecer, mantener y mejorar el sistema de gestión y de S&SO..., y que la Dirección debe asegurarse de la disponibilidad de recursos esenciales para establecer, implementar, mantener y mejorar el Sistema de Gestión Ambiental.

IV. FORTALEZAS.

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

20151350369373

Al responder cite este número

- Las campañas adelantadas por la Oficina de Atención al Ciudadano (capacitaciones, tertulias, mesas de diálogos, entre otras) para sensibilizar a los funcionarios, contratistas, interventores y ciudadanía en general frente a la Política de Gestión Social y Servicio a la Ciudadanía.
- La capacitación en materia de lenguaje de señas para los servidores que hacen parte de la Oficina de Atención al Ciudadano y que interactúan con la ciudadanía.
- El soporte, trato, suministro de la información y atención brindadas por los funcionarios y contratistas del Proceso de Gestión Social y Participación Ciudadana 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 frente a los requisitos de las normas NTC-GP 1000:2009, NTC-ISO 14001:2007, NTC-OHSAS 18001:2007 y Pacto Global, al Proceso de Gestión Social y Participación Ciudadana, de los procedimientos aplicables, así como el cumplimiento de la Directriz de Calidad y los objetivos estratégicos trazados para el proceso evaluado.
- Los documentos aportados por la OTC y que son publicados en la intranet, mediante los cuales se demuestra el interés y gestión de la entidad en dar cumplimiento a los principios del Pacto Global.
- Se logró cumplir con el objetivo de la auditoría que corresponde a constatar el grado de cumplimiento del proceso frente a los requisitos de las normas NTC-GP 1000:2009, NTC-ISO 14001:2007, NTC-OHSAS 18001:2007 y Pacto Global.
- Se dio cumplimiento a las actividades programadas dentro del plan de auditoría.

V. SOLICITUD DE PLAN DE MEJORAMIENTO

El líder de Proceso de Gestión Social y Participación Ciudadana, 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,

11

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

20151350369373

Al responder cite este número

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/PRMC01_FOMULACION_%20MONITOREO_%20Y_SEGUIMIENTO_%20A_%20PLANES_%20DE_MEJORAMIENTO_%20INTERNO_%20Y_%20O_%20POR%20 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 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

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 fue comentado con la Oficina de Atención al Ciudadano el 19 de noviembre de 2015.

Es importante aclarar que las observaciones asociadas al tema de S&SO y enunciadas en el presente documento, serán trasladadas como no conformidad al proceso responsable tal y como se mencionó durante la auditoría al líder del proceso de Gestión Social y Participación Ciudadana.

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.

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

20151350369373

Al responder cite este número

Cordialmente,

Luis Antonio Rodriguez Orozco
Jefe Oficina de Control Interno

Firma mecánica generada en 24-11-2015 03:28 PM

Elaboró: Luis Antonio Rodriguez Orozco

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