



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HABITAT
Caja de Vivienda Popular

Informe de Auditoría Interna

Código: 208-CI-Ft-01

Versión: 3

Pág.: 1 de 7

Vigente desde: 06-jul-2015

I. Información General Auditoria

Fecha de Auditoría:

28 de diciembre de 2015

Fecha de Informe:

31 de diciembre de 2015

Proceso /Tema Evaluado:

Mejoramiento de Barrios

Dependencia (s) Auditada (s): Dirección de Mejoramiento de Barrios

Responsable de la dependencia o proceso auditado:

Líder del Proceso: Jacobo Villarreal Peña

II. Equipo Auditor

Auditor Líder: Juan Manuel Rodríguez Parra

Auditor (es): Gloria Marcela Luna Riaño
María Gladys Ramírez Morato - Observador

III. Objetivo de la Auditoría

1. Realizar seguimiento al plan de mejoramiento por procesos suscritos con Control Interno.
2. Verificar las herramientas de producto y servicio no conforme y diseño y desarrollo.

IV. Alcance de la Auditoría

Verificar el cumplimiento y avance del plan de mejoramiento suscrito con Control Interno con corte 30 de noviembre de 2015. Verificar la coherencia y el seguimiento de las herramientas de producto y servicio no conforme y diseño y desarrollo hasta el tercer trimestre de la vigencia.

V. Criterios de auditoría

1. Caracterización del Proceso, procedimientos y demás documentos que hacen parte del proceso y normas legales del proceso.
2. Norma NTCGP1000:2009; ISO 9001:2008
3. MECI 2014. Decreto 943 de 2014
4. Resolución 242 del 28 de enero de 2014 de la Secretaría Distrital de Ambiente.
5. Decreto 1443 de 2014. Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).
6. Ley 594 de 2000 Ley General de Archivos. Decreto 2609 de 2012 Gestión Documental.
7. Norma Técnica Distrital del Sistema Integrado de Gestión NTD-SIG 001:2011. Decreto 652 del 28 de diciembre de 2011 del Alcalde Mayor de Bogotá D. C.
8. Directiva 003 de 2013 del Alcalde Mayor de Bogotá D. C.
9. Formato Único de Seguimiento Sectorial – FUSS proyecto 208.
10. Las demás normas aplicables al proceso.

VI. Aspectos destacados durante el desarrollo de la auditoría.

Fortalezas

En el proceso de auditoría se pudo evidenciar el compromiso de la Dirección frente a los temas del Sistema Integrado de Gestión, atendiendo los planes de mejoramiento por procesos y de autocontrol, realizando el diligenciamiento, reporte y análisis de las herramientas y realizando actividades con el personal de la Dirección que permiten afianzar los temas de PIGA y calidad.

VII. Desarrollo de la Auditoría

Teniendo en cuenta que, en este momento la Dirección de Mejoramiento de Barrios se encuentra atendiendo la auditoría de desempeño "Evaluar la Gestión fiscal al proyecto de inversión 208-Mejoramiento de Barrios y su impacto en el cumplimiento de la meta del plan de desarrollo" realizada por la Contraloría de Bogotá, Control Interno realizó una auditoría a temas específicos e indicados en el objetivo de la auditoría.



Informe de Auditoría Interna

Código: 208-CI-Ft-01

Versión: 3

Pág.: 2 de 7

Vigente desde: 06-jul-2015

I. Información General Auditoría

Fecha de Auditoría: 28 de diciembre de 2015	Fecha de Informe: 31 de diciembre de 2015
Proceso /Tema Evaluado: Mejoramiento de Barrios	

VII. Desarrollo de la Auditoría

Dando cumplimiento a los objetivos de auditoría se realizó seguimiento a las acciones abiertas y registradas en los planes de mejoramiento suscritos por la Dirección de Mejoramiento de Barrios con Control Interno, logrando el cierre del 77% de las acciones, como se detalla más adelante. Se revisaron las herramientas de producto y servicio no conforme con corte al tercer trimestre publicado en calidad y el reporte al 15 de diciembre enviado a Planeación y que se encuentra en proceso de publicación, se verificó la coherencia de estos documentos con la caracterización del proceso y los procedimientos.

Se revisó el formato Planificación y seguimiento del diseño y desarrollo del producto y/o servicio.

PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESO:

Se hizo seguimiento a trece acciones abiertas, cerrando diez (10) y quedando abiertas tres (3). Las acciones que tienen que ver con la herramienta de servicio no conforme y la planificación y seguimiento del diseño y desarrollo que atendían a un plan de mejoramiento por autocontrol son cerradas por el cumplimiento de las actividades. Sin embargo, en este informe se dejan oportunidades de mejora referentes a la evaluación de la herramienta.

Acciones en el Plan de Mejoramiento	Seguimiento	Estado
Realizar mesas de trabajo para la generación de herramientas de seguimiento y control del Proyecto internas y externas con entidades vinculadas con el proyecto.	Para la generación de herramientas externas de seguimiento y control de Proyecto con entidades vinculadas al mismo, la DMB cuenta con dos convenios interadministrativos con la SDHT (CIA 303 de 2013 y CIA 237 de 2015) en ellos se realizan informes trimestrales de seguimiento técnico, social, Sisoma, financiero y jurídico de los contratos así como comités de seguimiento y control a las actividades donde se dejan unos compromisos adquiridos de acuerdo a la necesidad. Ubicación: Archivo de Gestión de la DMB / Informes Convenios interadministrativos / Registros de reunión.	Cerrada
Revisión y ajuste de los indicadores formulados en el Proyecto de Mejoramiento Integral de Barrios.	Se cumple la actualización del Proyecto de inversión 208 Mejoramiento integral e Barrios en el formato 208-MB-MN-01 el 11 de junio de 2015. Se incluye un indicador por cada uno de los objetivos del proyecto y se reporta trimestralmente el seguimiento a los indicadores en el formato 208-PLA-Ft-55. Ubicación: Carpeta de calidad/ Consolidado indicadores	Cerrada
Presentación de las metas de acuerdo a los resultados obtenidos en la aplicación de los indicadores.	Se reformularon los indicadores y se encuentran dentro del documento de Formulación del proyecto de mejoramiento integral de barrios; adicionalmente se generaron las metas intermedias para el cumplimiento de las metas del PI 208 reportadas dentro del FUSS.	Cerrada
Socializar la metodología para la generación de acciones de preventivas y de mejora	Se realizó reunión de reinducción con todos los funcionarios de la DMB el 11 de febrero de 2015 donde se socializaron la estructura del formato de plan de mejoramiento así como los planes de mejoramiento vigentes a la fecha, y se mencionó la importancia de la participación de los servidores en la generación de planes de mejoramiento por autocontrol. Ubicación: Archivo de gestión DMB / Actas de trabajo mejoramiento de barrios.	Cerrada



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HABITAT
Caja de Vivienda Popular

Informe de Auditoría Interna

Código: 208-CI-Ft-01

Versión: 3

Pág.: 3 de 7

Vigente desde: 06-jul-2015

I. Información General Auditoria

Fecha de Auditoría:

28 de diciembre de 2015

Fecha de Informe:

31 de diciembre de 2015

Proceso /Tema Evaluado:

Mejoramiento de Barrios

VII. Desarrollo de la Auditoría

Realizar la tabulación de las encuestas realizadas.	Se realizó la toma de encuestas de satisfacción una vez culminadas las obras correspondientes a los contratos de obra 506 de 2013, 507 de 2013, 584 de 2013 y 587 de 2013, paso a seguir se realizó la tabulación de un total de 308 encuestas aplicadas. Ubicación: \\serv-cv11\mejoramiento de barrios\ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN	Cerrada
Realizar el análisis de la satisfacción de finalización de las obras y presentar informe de resultados.	Se realizó el análisis y se generó el informe correspondiente a las encuestas aplicadas para los contratos de obra 506 de 2013, 507 de 2013, 584 de 2013 y 587 de 2013, se encuentra en revisión y observaciones generadas, para aprobación por parte de la Dirección. Se solicita cambio en la fecha de terminación de la acción para 29/01/2016 Ubicación: \\serv-cv11\mejoramiento de barrios\ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN	Abierta
Plantear las acciones de mejora de acuerdo al informe de resultados de satisfacción de finalización de obras.	Se reprograma la fecha de finalización de las acciones de mejora debido a la no finalización del informe de resultados. Se solicita cambio en la fecha de terminación de la acción para 30/03/2016	Abierta
Realizar el análisis de los resultados arrojados por los indicadores de seguimiento al PI 208 y presentar informe del avance de los indicadores del proyecto 208	Se realizó informe de gestión 2012 – 2015 (14 de diciembre) correspondiente a la Dirección de Mejoramiento de Barrios en el cual se incluyeron el seguimiento a los indicadores del proyecto de inversión 208 así como los resultados obtenidos y las recomendaciones generadas. El cálculo de los indicadores del proyecto de inversión se encuentra en la carpeta de calidad Ruta: \\serv-cv11\calidad\14. CONSOLIDADO INDICADORES DE PROCESOS\2015\6. PROCESO MEJORAMIENTO DE BARRIOS\PROYECTO DE INVERSIÓN\FECHA DE CORTE 30 DE JUNIO	Abierta
Realizar reunión con la OAP para la definición de indicadores de gestión que relacionen los recursos utilizados y registrarlos en "208-MB-Mn-01 Mejoramiento Integral de Barrios".	Se actualiza el Proyecto de inversión 208 Mejoramiento integral e Barrios en el formato 208-MB-MN-01 el 11 de junio de 2015; se incluye un indicador por cada uno de los objetivos del proyecto y se realiza el reporte trimestral de seguimiento a los indicadores en el formato 208-PLA-Ft-55.	Cerrada
Plantear las acciones de mejora para los resultados arrojados por los indicadores de seguimiento.	Se realizó informe de gestión 2012 – 2015 (14 de diciembre) correspondiente a la Dirección de Mejoramiento de Barrios en el cual se incluyó el seguimiento a los indicadores del proyecto de inversión 208 así como los resultados obtenidos y las recomendaciones generadas. El cálculo de los indicadores del proyecto de inversión se encuentra en la carpeta de calidad Ruta: \\serv-cv11\calidad\14. CONSOLIDADO INDICADORES DE PROCESOS\2015\6. PROCESO MEJORAMIENTO DE BARRIOS\PROYECTO DE INVERSIÓN\FECHA DE CORTE 30 DE JUNIO	Cerrada



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HÁBITAT
Caja de Vivienda Popular

Informe de Auditoría Interna

Código: 208-CI-Ft-01

Versión: 3

Pág.: 4 de 7

Vigente desde: 06-jul-2015

I. Información General Auditoría

Fecha de Auditoría: 28 de diciembre de 2015	Fecha de Informe: 31 de diciembre de 2015
Proceso /Tema Evaluado: Mejoramiento de Barrios	

VII. Desarrollo de la Auditoría

Realizar reunión con la Subdirección Administrativa para establecer el procedimiento, manual o instructivo para la pérdida de documentos.	Se envió correo electrónico a Wilder Camargo de Gestión Documental - Subdirección Administrativa, para tomar las acciones necesarias respecto a la pérdida de documentos. Se da Cierre pero se evaluará desde Gestión Documental.	Cerrada
Socializar con el Equipo de Gestión Documental de la DMB e implementar el procedimiento, manual o instructivo establecido para la pérdida de documentos.	Se realizó durante las capacitaciones en puesto de trabajo la socialización de la directiva 003 de 2013 referente a la pérdida de elementos y documentos públicos, de igual manera el día 15 de abril de 2015 se socializó por medio de correo electrónico la DIRECTIVA 003 DE 2013.	Cerrada
Anexar a los informes enviados y/o documentos de seguimiento la relación de soportes y/o documentos digitales que den cuenta de lo registrado.	En la carpeta compartida de la Dirección de Mejoramiento de Barrios se encuentra la documentación soporte relacionada con los registros y evidencias correspondientes a los riesgos del proceso.	Cerrada
Incorporar el análisis de los indicadores de la Dirección para ser tenidos en cuenta en la toma de decisiones o generar un plan de mejoramiento por autocontrol cuando sea necesario.	Se realizó informe de gestión 2012 - 2015 (14 de diciembre) correspondiente a la Dirección de Mejoramiento de Barrios en el cual se incluyó el seguimiento a los indicadores del proyecto de inversión 208 así como los resultados obtenidos y las recomendaciones generadas. Adicionalmente se realizó Plan de Mejoramiento por Autocontrol el 3 de Diciembre de 2014.	Cerrado
Solicitar al PIGA de la OAP se informe a esta Dirección los parámetros y la frecuencia de calificación del manejo eficiente de los recursos para sensibilizar por medio de capacitaciones la mejora de la gestión ambiental realizada por la Dirección.	Mediante charla con persona encargado del PIGA se confirmó que las calificaciones no se iban a seguir llevando a cabo, en su lugar se realizaron campañas de sensibilización como vampiros energéticos. De igual manera al interior de la Dirección se realizaron campañas de vampiros energéticos por medio de correo electrónico institucional.	Cerrado
Entrega a la OAP la caracterización de servicios Proceso de Mejoramiento de Barrios para el producto "Estudios y Diseños"	Se realiza entrega de la caracterización de servicio o producto para "Estudios y Diseños", se encuentra publicado en calidad. Ubicación: \\serv-cv11\calidad\17. CONSOLIDADO SERVICIO NO CONFORME\2015\CORTE 30 DE SEPTIEMBRE DE 2015\208-PLA-Ft-18 SERVICIO CONFORME Y NO CONFORME MEJORAMIENTO DE BARRIOS Se da cierre. Sin embargo en este informe se deja oportunidad de mejora para analizar nuevamente estos instrumentos.	Cerrado
Entrega a la OAP el formato, seguimiento y medición del producto y/o servicio no conforme para el producto "Estudios y Diseño"	Se realiza entrega de formulación de formato de seguimiento y medición del servicio o producto para "Estudios y Diseños". Ubicación: \\serv-cv11\calidad\17. CONSOLIDADO SERVICIO NO CONFORME\2015\ Se da cierre. Sin embargo en este informe se deja oportunidad de mejora para analizar nuevamente estos instrumentos.	Cerrado



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HÁBITAT
Caja de Vivienda Popular

Informe de Auditoría Interna

Código: 208-CI-Ft-01

Versión: 3

Pág.: 5 de 7

Vigente desde: 06-jul-2015

I. Información General Auditoria

Fecha de Auditoría:

28 de diciembre de 2015

Fecha de Informe:

31 de diciembre de 2015

Proceso /Tema Evaluado:

Mejoramiento de Barrios

VII. Desarrollo de la Auditoría

<p>implementación, seguimiento y medición del producto y/o servicio no conforme para el producto "Estudios y Diseño"</p>	<p>Se realiza entrega de formato de seguimiento y medición del servicio o producto para "Estudios y Diseños", se encuentran publicados en calidad los reportes correspondientes a primero, segundo y tercer trimestre de 2015, se realizó entrega de reporte del cuarto trimestre de 2015 pero no se ha oficializado en la carpeta de calidad.</p> <p>Ubicación: \\serv-cv11\calidad\17. CONSOLIDADO SERVICIO NO CONFORME\2015\</p> <p>Se programó un cumplimiento del 7% para el indicador, a la fecha se cumplió con el 100% con la entrega de 4 reportes trimestrales en el año 2015.</p> <p>Se da cierre. Sin embargo en este informe se deja oportunidad de mejora para analizar nuevamente estos instrumentos.</p>	<p>Cerrado</p>
<p>Revisar, analizar y/o ajustar y entregar los formatos existentes en calidad respecto a la caracterización y manejo de productos y servicios, para definir si se pueden ajustar para incluir el control de la producción. En su defecto elaborar un formato que permita caracterizar el control de la producción.</p>	<p>Se utiliza el formato de caracterización de servicio o producto para "Obra" y así caracterizar el control de la producción, se encuentra publicada en calidad.</p> <p>Ubicación: \\serv-cv11\calidad\17. CONSOLIDADO SERVICIO NO CONFORME\2015\CORTE 30 DE SEPTIEMBRE DE 2015\208-PLA-Ft-18 SERVICIO CONFORME Y NO CONFORME MEJORAMIENTO DE BARRIOS.</p> <p>Se cierra porque se realizó la caracterización y la medición de la producción, sin embargo en esta auditoria se deja oportunidad de mejora para que se revisen nuevamente las herramientas.</p>	<p>Cerrado</p>
<p>Entrega a la OAP la caracterización del control de producción y prestación del servicio.</p>	<p>Se realiza entrega de formulación de formato de seguimiento y medición del servicio o producto para "Obra".</p> <p>Ubicación: \\serv-cv11\calidad\17. CONSOLIDADO SERVICIO NO CONFORME\2015\</p> <p>Se cierra porque se realizó la caracterización y la medición de la producción, sin embargo en esta auditoria se deja oportunidad de mejora para que se revisen nuevamente las herramientas.</p>	<p>Cerrado</p>
<p>Implementación y seguimiento a los controles de la producción.</p>	<p>Se realiza la implementación y entrega de formato de seguimiento y medición del servicio o producto para "Obra" por medio del cual se realizan los controles a la producción, se encuentra publicada en calidad reportes correspondientes a primero, segundo y tercer trimestre de 2015, se realizó entrega de reporte del cuarto trimestre de 2015 pero no se ha oficializado en la carpeta de calidad.</p> <p>Ubicación: \\serv-cv11\calidad\17. CONSOLIDADO SERVICIO NO CONFORME\2015\</p> <p>Se programó un cumplimiento del 7% para el indicador, a la fecha se cumplió con el 100% con la entrega de 4 reportes trimestrales en el año 2015.</p> <p>Se cierra porque se realizó la caracterización y la medición de la producción, sin embargo en esta auditoria se deja oportunidad de mejora para que se revisen nuevamente las herramientas.</p>	<p>Cerrado</p>



Informe de Auditoría Interna

Código: 208-CI-Ft-01

Versión: 3

Pág.: 6 de 7

Vigente desde: 06-jul-2015

I. Información General Auditoría

Fecha de Auditoría: 28 de diciembre de 2015	Fecha de Informe: 31 de diciembre de 2015
Proceso /Tema Evaluado: Mejoramiento de Barrios	

VII. Desarrollo de la Auditoría

SERVICIO NO CONFORME:

La herramienta Seguimiento y medición del producto y servicio 208-PLA-Ft-26 está realizando seguimiento a los controles definidos en los procedimientos para lograr los servicios de Estudios y diseños para obra de interventoría física a escala barrial y obra de intervención física a escala barrial. Se verificó el cumplimiento de los requisitos definidos en la caracterización del servicio y se identificó que es conveniente aclarar la evidencia de cada requisito cuando la interventoría es realizada por la CVP o cuando se contrata.

En los campos de Corrección, acción preventiva y acción correctiva se indican actividades que se tienen definidas en los procedimientos, y no acciones para tratar el servicio no conforme. Se recomienda revisar la herramienta para que en su lectura se pueda entender que son actividades del procedimiento y la razón por la que no se genera un plan de mejoramiento adicional.

El total de servicio medido esta soportado con el reporte del FUSS, sin embargo es importante verificar que la trazabilidad de las cifras se puede leer en dichos archivos fácilmente.

Al verificar la coherencia de la caracterización del proceso con los servicios medidos, se encontró que en la caracterización del proceso se tienen más servicios y productos, la razón es que se identifican servicios y productos para el mismo proceso.

PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL DISEÑO Y DESARROLLO DEL PRODUCTO Y SERVICIO

Se tiene el documento 208-PLA-Ft-28, versión 2 del 21 de abril de 2015 diligenciado, sin embargo no se ha utilizado y la Dirección considera que no es una herramienta que tenga una utilidad en el proceso. Se debe evaluar nuevamente si aplica para la Dirección la normatividad del diseño y desarrollo en tanto que esta actividad es contratada.

VIII.	Descripción del Hallazgo	Requisitos				C	NC	OM
		NTCGP 1000	MECI	NTD-SIG 001	Otra			
	1. Se deben revisar los productos y servicios registrados que son entregados al mismo proceso, entendiendo que la caracterización debe demostrar la articulación de este con los otros procesos de la entidad o el cliente externo.	4.1	Control de Planeación y Gestión	4.2.1				X
	2. Revisar las herramientas de Servicio no conforme y Diseño y desarrollo, con el fin de dar claridad en la herramienta de la medición o seguimiento a los controles en el desarrollo de la prestación de los servicios y la medición de un servicio ya prestado y el tratamiento de las no conformidades del mismo.	7.3 8.3	Controles	5.3				X



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HABITAT
Caja de Vivienda Popular

Informe de Auditoría Interna

Código: 208-CI-Ft-01

Versión: 3

Pág.: 7 de 7

Vigente desde: 06-jul-2015

I. Información General Auditoria

Fecha de Auditoria:

28 de diciembre de 2015

Fecha de Informe:

31 de diciembre de 2015

Proceso /Tema Evaluado:

Mejoramiento de Barrios

IX. Conclusiones

El proceso de Mejoramiento de Barrios atiende las observaciones generadas en las auditorías internas, formulando los correspondientes planes de mejoramiento y realizando las acciones planteadas. Es evidente el compromiso con los temas del Sistema Integrado de Gestión participando en las actividades de la entidad y desarrollando otras dentro de la propia Dirección con el objetivo de fortalecerlos. Igualmente genera y reporta las herramientas definidas por Planeación y las utiliza dentro del proceso para sus mediciones y toma de decisiones. Aunque se ha cumplido con el desarrollo y diligenciamiento de la herramienta de producto y servicio no conforme y el diseño y desarrollo, se recomienda atender las oportunidades de mejora registradas.

Aprobado - Equipo Auditor

Responsable	Nombre	Firma
Auditor Líder	Juan Manuel Rodríguez Parra	
Auditor (es) Interno (s)	Gloria Marcela Luna Riaño María Gladys Ramírez Morato - Observador	 MORATO

Enterado - Responsable del proceso auditado

Nombre: Jacobo Villarreal Peña	Firma
Cargo: Director de Mejoramiento de Barrios	

Fecha: 31 DIC 2015