

	<h2>Informe de Auditoría Interna</h2>	Código: 208-CI-Ft-01	
		Páginas: 1 de 16	Versión: 05
		Vigente desde: 05-02-2020	

### 1. Información General

**1.1. Título de la auditoría: AUDITORÍA INTERNA 2020 AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA CAJA DE VIVIENDA POPULAR**


**1.2. Tipo de auditoría:** *La presente auditoría es de tipo verificación de estándar de norma ISO, en donde se toma como criterio de auditoría los requisitos contemplados en la norma ISO 9001:2015, verificando a su vez los procedimientos asociados a los procesos de la Entidad, que hacen parte del Sistema de Gestión de Calidad de Caja de la Vivienda Popular.*

**1.3. Proceso auditado / Tema evaluado / Dependencia evaluada:** *Los procesos, temas y dependencias evaluadas fueron consignados en el Plan de Auditoría 208-CI-Ft-03 V 7, los cuales se mencionan a continuación:*

1.3.1 Proceso	1.3.2 Tema evaluado	1.3.3 Dependencia evaluada
Proceso de Gestión Estratégica	4.1 Compresión de la Organización y de su contexto 4.2 Compresión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad 4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos 5.1 Liderazgo y compromiso 5.2 Política 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la Organización 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlo 7.1.1 Recursos (generalidades) 7.5 Información documentada 9.1.1 Seguimiento, medición, análisis (generalidades) 9.1.3 Análisis y evaluación 10.1 Mejora (generalidades) 10.2 No conformidad y acción correctiva 10.3 Mejora continua	Oficina Asesora de Planeación
Gestión del Talento Humano	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 8.1 Planificación y control operacional 7.1.2 Personas 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos 7.1.6 Conocimiento de la Organización 7.2 Competencia 9.1.1 Seguimiento, medición, análisis (generalidades) 10.1 Mejora (generalidades) 10.2 No conformidad y acción correctiva 10.3 Mejora continua	Subdirección Administrativa

	<h2>Informe de Auditoría Interna</h2>	Código: 208-CI-Ft-01	
		Páginas: 2 de 16	Versión: 05
		Vigente desde: 05-02-2020	


1.3.1 Proceso	1.3.2 Tema evaluado	1.3.3 Dependencia evaluada
Gestión Tecnología de la Información y Comunicaciones	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 8.1 Planificación y control operacional 7.1.1 Recursos (generalidades) 7.1.3 Infraestructura 9.1.1 Seguimiento, medición, análisis (generalidades) 10.1 Mejora (generalidades) 10.2 No conformidad y acción correctiva 10.3 Mejora continua	Oficina Tecnología de Información y las Comunicaciones
Proceso de Gestión Documental	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 8.1 Planificación y control operacional 7.5 Información documentada 9.1.1 Seguimiento, medición, análisis (generalidades) 9.1.3 Análisis y evaluación 10.1 Mejora (generalidades) 10.2 No conformidad y acción correctiva 10.3 Mejora continua	Subdirección Administrativa
Proceso de Prevención del Daño Antijurídico y Representación Judicial	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 8.1 Planificación y control operacional 8.2.2 Determinación para los productos y servicios 8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos 8.5.4 Preservación 8.5.5 Actividades posteriores a la entrega 9.1.1 Seguimiento, medición, análisis (generalidades) 10.1 Mejora (generalidades) 10.2 No conformidad y acción correctiva 10.3 Mejora continua	Dirección Jurídica
Proceso de Servicio al Ciudadano	4.1 Compresión de la Organización y de su contexto 5.1.2 Enfoque al cliente 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 8.1 Planificación y control operacional 7.5.3 Control de la información documentada 7.4 Comunicación 8.2.1 Comunicación con el cliente 9.1.1 Seguimiento, medición, análisis (generalidades) 9.1.2 Satisfacción del cliente 9.1.3 Análisis y evaluación 10.1 Mejora (generalidades) 10.2 No conformidad y acción correctiva	Dirección de Gestión Corporativa y CID

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT Caja de la Vivienda Popular</p>	<h2>Informe de Auditoría Interna</h2>	Código: 208-CI-Ft-01	
		Páginas: 3 de 16	Versión: 05
		Vigente desde: 05-02-2020	

1.3.1 Proceso	1.3.2 Tema evaluado	1.3.3 Dependencia evaluada
	10.3 Mejora continua	
Proceso de Gestión Financiera	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 8.1 Planificación y control operacional 7.1.1 Recursos (generalidades) 9.1.1 Seguimiento, medición, análisis (generalidades) 9.1.3 Análisis y evaluación 10.1 Mejora (generalidades) 10.2 No conformidad y acción correctiva 10.3 Mejora continua	Subdirección Financiera
Proceso de Gestión Administrativa	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 8.1 Planificación y control operacional 7.1.3 Infraestructura 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos 9.1.1 Seguimiento, medición, análisis (generalidades) 9.1.3 Análisis y evaluación 10.1 Mejora (generalidades) 10.2 No conformidad y acción correctiva 10.3 Mejora continua	Subdirección Administrativa
Proceso de Evaluación de la Gestión	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 8.1 Planificación y control operacional 9.1.1 Seguimiento, medición, análisis (generalidades) 9.1.3 Análisis y evaluación 9.2 Auditoría interna 10.1 Mejora (generalidades) 10.2 No conformidad y acción correctiva 10.3 Mejora continua	Asesora Control Interno
Proceso de Adquisiciones de Bienes y Servicios	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 8.1 Planificación y control operacional 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente 8.5.1 Control de la Producción y la prestación del servicio 8.6 Liberación de los productos y servicios 8.7 Control de las salidas no conformes 9.1.1 Seguimiento, medición, análisis (generalidades) 9.1.2 Satisfacción del cliente 9.1.3 Análisis y evaluación 10.1 Mejora (generalidades) 10.2 No conformidad y acción correctiva 10.3 Mejora continua	Dirección de Gestión Corporativa y CID

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT Caja de la Vivienda Popular</p>	<h2>Informe de Auditoría Interna</h2>	Código: 208-CI-Ft-01	
		Páginas: 4 de 16	Versión: 05
		Vigente desde: 05-02-2020	

1.3.1 Proceso	1.3.2 Tema evaluado	1.3.3 Dependencia evaluada
Proceso de Gestión de Comunicaciones	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 8.1 Planificación y control operacional 7.1.1 Recursos (generalidades) 7.4 Comunicación 9.1.1 Seguimiento, medición, análisis (generalidades) 10.1 Mejora (generalidades) 10.2 No conformidad y acción correctiva 10.3 Mejora continua	Oficina Asesora de Comunicaciones
Proceso de Gestión de Control Interno Disciplinario	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 8.1 Planificación y control 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlo 7.5.3 Control de la información documentada 9.1.1 Seguimiento, medición, análisis (generalidades) 9.1.3 Análisis y evaluación 10.1 Mejora (generalidades) 10.2 No conformidad y acción correctiva 10.3 Mejora continua	Dirección de Gestión Corporativa y CID
Proceso de Reasentamientos Humanos	4.1 Compresión de la Organización y de su contexto 4.2 Compresión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 5.1.2 Enfoque al cliente 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 7.3 Toma de conciencia 8.1 Planificación y control 8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios. 8.5 Producción y prestación del servicio 8.6 Liberación de los productos y servicios 8.7 Control de las salidas no conformes 9.1.1 Seguimiento, medición, análisis (generalidades) 9.1.3 Análisis y evaluación 10.1 Mejora (generalidades) 10.2 No conformidad y acción correctiva 10.3 Mejora continua	Dirección Reasentamientos Humanos
Proceso de Mejoramiento de Vivienda	4.1 Compresión de la Organización y de su contexto 4.2 Compresión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 5.1.2 Enfoque al cliente 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 7.3 Toma de conciencia	Dirección de Mejoramiento de Vivienda

	<h2>Informe de Auditoría Interna</h2>	Código: 208-CI-Ft-01	
		Páginas: 5 de 16	Versión: 05
		Vigente desde: 05-02-2020	


1.3.1 Proceso	1.3.2 Tema evaluado	1.3.3 Dependencia evaluada
	8.1 Planificación y control 8.3 Diseño y desarrollo 8.5 Producción y prestación del servicio 8.6 Liberación de los productos y servicios 8.7 Control de las salidas no conformes 9.1.1 Seguimiento, medición, análisis (generalidades) 9.1.3 Análisis y evaluación 10.1 Mejora (generalidades) 10.2 No conformidad y acción correctiva 10.3 Mejora continua	
Proceso de Urbanizaciones y Titulación	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 7.3 Toma de conciencia 8.1 Planificación y control 8.2.1 Comunicación con el cliente 8.5 Producción y prestación del servicio 8.6 Liberación de los productos y servicios 8.7 Control de las salidas no conformes 9.1.1 Seguimiento, medición, análisis (generalidades) 9.1.3 Análisis y evaluación 10.1 Mejora (generalidades) 10.2 No conformidad y acción correctiva	Dirección de Urbanizaciones y Titulación
Proceso de Mejoramiento de Barrios	4.1 Compresión de la Organización y de su contexto 4.2 Compresión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la Organización 7.1.6 Conocimiento de la Organización 7.3 Toma de conciencia 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 6.3 Planificación de cambios 8.1 Planificación y control 8.2 Requisito para los productos y servicios 8.3 Diseño y desarrollo 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente 8.5 Producción y prestación del servicio 8.6 Liberación de los productos y servicios 8.7 Control de las salidas no conformes 9.1.1 Seguimiento, medición, análisis (generalidades) 9.1.2 Satisfacción al cliente 9.1.3 Análisis y evaluación 10.1 Mejora (generalidades)	Dirección de Mejoramiento de Barrios

	<h2>Informe de Auditoría Interna</h2>	Código: 208-CI-Ft-01	
		Páginas: 6 de 16	Versión: 05
		Vigente desde: 05-02-2020	

1.3.1 Proceso	1.3.2 Tema evaluado	1.3.3 Dependencia evaluada
	10.2 No conformidad y acción correctiva	


**1.4. Responsable del proceso / Jefe de dependencia / Coordinador Operativo del tema a auditar:** *A continuación, se mencionan los líderes de proceso que atendieron la auditoría junto con sus equipos de trabajo:*

1.4.1 Proceso	1.4.2 Responsable de proceso	1.4.3 Cargo
Proceso de Gestión Estratégica	Javier de Jesús Cruz	Jefe de la Oficina Asesora de Planeación <b>(Encargado)</b>
Gestión del Talento Humano	Javier de Jesús Cruz	Subdirector Administrativo
Gestión Tecnología de la Información y Comunicaciones	Liliana Morales	Jefe de la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones
Proceso de Gestión Documental	Javier de Jesús Cruz	Subdirector Administrativo
Proceso de Prevención del Daño Antijurídico y Representación Judicial	Arturo Galeano	Director Jurídico
Proceso de Servicio al Ciudadano	María Mercedes Medina Orozco	Directora de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario
Proceso de Gestión Financiera	Lucia del Pilar Bohórquez	Subdirectora Financiera
Proceso de Gestión Administrativa	Javier de Jesús Cruz	Subdirector Administrativo
Proceso de Evaluación de la Gestión	Ivonne Andrea Torres	Asesora de Control Interno
Proceso de Adquisiciones de Bienes y Servicios	María Mercedes Medina Orozco	Directora de Gestión Corporativa y Control Interno y Disciplinario
Proceso de Gestión de Comunicaciones	Manuel Alfonso Rincón	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones
Proceso de Gestión de Control Interno Disciplinario	María Mercedes Medina Orozco	Directora de Gestión Corporativa y Control Interno y Disciplinario
Proceso de Reasentamientos Humanos	María Victoria Villamil Páez	Directora de Reasentamientos Humanos

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT Caja de la Vivienda Popular</p>	<h2>Informe de Auditoría Interna</h2>	Código: 208-CI-Ft-01	
		Páginas: 7 de 16	Versión: 05
		Vigente desde: 05-02-2020	

1.4.1 Proceso	1.4.2 Responsable de proceso	1.4.3 Cargo
Proceso de Mejoramiento de Vivienda	Tulio Ricardo Ramírez	Director de Mejoramiento de Vivienda
Proceso de Urbanizaciones y Titulación	Natalia Andrea Hincapié	Directora de Urbanizaciones y Titulación
Proceso de Mejoramiento de Barrios	Laura Marcela Sanguino Gutiérrez	Directora Mejoramiento de Barrios

- 1.5. **Fecha de presentación del informe:** La fecha de presentación del informe planificada es el 24 de Agosto de 2020, a través de correo electrónico enviado a la Jefe de la Oficina Asesora de Planeación. Lo anterior considerando que posterior a esta entrega surten las revisiones correspondientes y posteriormente se emitirá la última versión aprobada del presente documento.
- 1.6. **Objetivo(s) de la auditoría:** Verificar la conformidad del SGC en su alcance "Ejecución de las políticas de la Secretaría de Hábitat en los programas de Titulación de Predios, Mejoramiento de Vivienda, Mejoramiento de Barrios, Reasentamientos Humanos y Servicio al Ciudadano, mediante la aplicación de instrumentos técnicos, jurídicos, financieros y sociales con el propósito de elevar la calidad de vida de la población de estratos 1 y 2 que habita en barrios de origen informal o en zonas de riesgo".
- 1.7. **Alcance de la auditoría:** Sistema de Gestión de Calidad de la Caja de la Vivienda Popular, aplicabilidad del mismo en sus dieciséis (16) procesos.
- 1.8. **Criterios de auditoría y/o elementos de la norma aplicables:** Los criterios de auditoría aplicados para la verificación de la conformidad de requisitos del SGC, tenidos en cuenta durante la realización de la auditoría fueron: la norma ISO 9001:2015, procedimientos operacionales de cada proceso y requisitos legales y/o reglamentarios propios de la misión de la Entidad.
- 1.9. **Documentos de referencia:** Como documentos de referencia se utilizaron en primer lugar las caracterizaciones de cada uno de los procesos, a partir de estas los procedimientos aplicables al proceso auditado y los registros asociados, que evidenciaran la aplicación de los mismos de acuerdo a lo planificado. En general se verificó la información documentada contemplada dentro del Sistema de Gestión de Calidad de la Entidad.

	<h2>Informe de Auditoría Interna</h2>	Código: 208-CI-Ft-01	
		Páginas: 8 de 16	Versión: 05
		Vigente desde: 05-02-2020	

**1.10. Periodo de desarrollo de la auditoría:** *El proceso de auditoría se llevó a cabo a partir del 10 de Agosto de 2020 como fecha de inicio y finalizó el 14 de Agosto de 2020 dejando esta como fecha de cierre.*

**1.11. Periodo evaluado:** *Para esta auditoría interna al Sistema de Gestión de la Calidad, se tomó como periodo a evaluar el último año contado desde la fecha de auditoría 10 de Agosto de 2020, es decir se evaluó el periodo contemplado desde el mes de Julio de 2019 a Julio de 2020.*

**1.12. Fecha de preparación del informe:** *La elaboración del informe se llevó a cabo en la semana posterior a la finalización de auditoría, entre el 17 de Agosto al 24 de Agosto de 2020.*

**1.13. Auditor líder:** *Como auditor líder para este proceso de auditoría se designó a Laura Carolina Castiblanco González, Ingeniera Ambiental y Sanitaria de profesión base, Especialista en Higiene y Salud Ocupacional, Magister en Prevención de Riesgos, Auditora Interna y Responsable de procesos de certificación en normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, OHSAS 18001:2007, ISO 45001:2018, Docente universitaria, quien obro en nombre de la firma certificadora Certification Quality Resources (CQR) S.A.S*

**1.14. Equipo auditor:** *Como equipo auditor se contó con la participación de Alex Calderón, Ingeniero Industrial de profesión base, Especialista en Salud Ocupacional, Especialista en Gestión Ambiental, Auditor Interno y Responsable de procesos de certificación en normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, OHSAS 18001:2007, ISO 45001:2018, quien obro en nombre de la firma certificadora Certification Quality Resources (CQR) S.A.S*

**1.15. Metodología de trabajo:** *Teniendo en cuenta el procedimiento de auditoría interna de la Entidad y de conformidad con la Guía de Auditoría para Entidades Públicas expedida por el DAFP versión 2 Octubre de 2015, se desarrolló la siguiente metodología para la realización de la presente auditoría interna:*

- *Se determinó con la Oficina Asesora de Planeación la realización de la auditoría de forma remota en su totalidad, teniendo en cuenta la situación de emergencia sanitaria en el país por enfermedad COVID 19.*
- *Por parte de los auditores se obtuvo conocimiento de la Entidad objeto de auditoría interna, a través de la información documentada en la página web e información entregada oportunamente y diligente por parte de la Oficina de Planeación.*
- *Una vez recopilada la información necesaria se llevó a cabo la Planeación de auditoría, para la cual se contó con los lineamientos y supervisión de la Oficina Asesora de Planeación y se dejó consignado en el “Plan de Auditoría Código: 208-CI-Ft-03 V7.*
- *La Ejecución de auditoría inició con la reunión de apertura a través de la herramienta tecnológica Meet de Google, haciendo uso de TIC (Tecnología de la Información y Comunicación), esto por tratarse de una auditoría completamente remota; método de auditoría contemplado por la norma ISO 19011 de 2018.*
- *Una vez terminada la reunión de apertura se continuó con el cronograma establecido para las auditorías por procesos. Se solicitó información por cada proceso de acuerdo con los numerales de la norma ISO 9001:2015 a auditar, determinando una muestra a juicio del auditor, para ir verificando las evidencias contra criterio de auditoria y dejar registro en la” Lista de Verificación Auditoría Interna Código: 208-CI-Ft-02 V5”.*
- *Por último, con cada proceso al cerrar la auditoría se reportaron los hallazgos y se dejaron consignados en el” Acta de Reunión Código: 208-SADM-Ft-06 V4”.*



	<h2>Informe de Auditoría Interna</h2>	<b>Código:</b> 208-CI-Ft-01	
		<b>Páginas:</b> 9 de 16	<b>Versión:</b> 05
		<b>Vigente desde:</b> 05-02-2020	

- Al finalizar la ejecución del plan de auditoría se realizó reunión de cierre con todos los responsables de proceso, informando brevemente los hallazgos, fortalezas y conclusiones.

## 2. Desarrollo de la auditoría

### 2.4 Procesos, áreas y responsables auditados

2.1.1. Proceso / Tema a auditar	2.1.2. Dependencia	2.1.3. Responsable
Proceso de Gestión Estratégica	Oficina Asesora de Planeación	Javier de Jesús Cruz (Encargado)
Gestión del Talento Humano	Subdirección Administrativa	Javier de Jesús Cruz
Gestión Tecnología de la Información y Comunicaciones	Oficina Tecnología de Información y las Comunicaciones	Liliana Morales
Proceso de Gestión Documental	Subdirección Administrativa	Javier de Jesús Cruz
Proceso de Prevención del Daño Antijurídico y Representación Judicial	Dirección Jurídica	Arturo Galeano
Proceso de Servicio al Ciudadano	Dirección de Gestión Corporativa y CID	María Mercedes Medina Orozco
Proceso de Gestión Financiera	Subdirección Financiera	Lucia del Pilar Bohórquez
Proceso de Gestión Administrativa	Subdirección Administrativa	Javier de Jesús Cruz
Proceso de Evaluación de la Gestión	Asesora de Control Interno	Ivonne Andrea Torres Cruz
Proceso de Adquisiciones de Bienes y Servicios	Dirección de Gestión Corporativa y CID	María Mercedes Medina Orozco
Proceso de Gestión de Comunicaciones	Oficina Asesora de Comunicaciones	Manuel Alfonso Rincón
Proceso de Gestión de Control Interno Disciplinario	Dirección de Gestión Corporativa y CID	María Mercedes Medina Orozco
Proceso de Reasentamientos Humanos	Dirección Reasentamientos	María Victoria Villamil Páez
Proceso de Mejoramiento de Vivienda	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Tulio Ricardo Ramírez
Proceso de Urbanizaciones y Titulación	Dirección de Urbanizaciones y Titulación	Natalia Andrea Hincapié
Proceso de Mejoramiento de Barrios	Dirección de Mejoramiento de Barrios	Laura Marcela Sanguino Gutiérrez

	<h2>Informe de Auditoría Interna</h2>	Código: 208-CI-Ft-01	
		Páginas: 10 de 16	Versión: 05
		Vigente desde: 05-02-2020	

**2.5 Situaciones generales:** se pretenden describir a continuación las situaciones generales relevantes en el presente proceso de auditoría:

- *Realización de la auditoría interna de forma completamente remota, situación que fue nueva para la Entidad en cuanto al desarrollo de un proceso de auditoría.*
- *Aplicación y apropiación de las herramientas TIC's, a través de las cuales se pudo observar y evaluar las evidencias contra el criterio de auditoría.*
- *Conexiones a internet de los auditados y de los auditores en generales de buena calidad, lo que en definitiva permitió el desarrollo de la auditoría, ya que este factor para esta modalidad remota es determinante.*
- *Disponibilidad de la información documentada que soportaba la implementación de los procesos de acuerdo a lo planificado, se observó que los procesos lograron a pesar de las dificultades del teletrabajo, contar con los registros necesarios en medio magnético para permitir el desarrollo fluido del proceso de auditoría.*
- *Evidencia de liderazgo y compromiso por parte de los responsables de proceso, así como del conocimiento y apropiación de los roles, responsabilidades y autoridades de sus equipos de trabajo.*
- *Incumplimientos por parte de algunos procesos en entregas de herramientas de gestión en los plazos determinados por el proceso de Gestión Estratégica, que impactan el seguimiento y medición del SGC, así como la oportunidad de mejoras para el sistema.*

**2.6 Limitaciones de la auditoría:** Sin duda una gran limitación para el proceso de auditoría está asociada al método de auditoría remota, que si bien se logró el objetivo de auditoría propuesto, el cual estaba asociado a la verificación de la conformidad de los requisitos normativos ISO 9001:215 para el SGC de la CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR, en algunos momentos particularmente en los procesos misionales, limitó a los auditores para ampliar las muestras tomadas, para tener una mayor fluidez en la verificación de los registros y para la verificación de los ambientes de trabajo para la operación. Vale la pena anotar que no fue necesario realizar ninguna modificación al alcance de auditoría y que no se presentó eventos externos u obstrucciones causadas por los auditados, que modificaran la planificación y ejecución de la auditoría.

**2.7 Aspectos destacados durante el desarrollo de la auditoría – Fortalezas:** Describa puntualmente, indicando las situaciones, evidencias y proceso respectivo, las fortalezas o aspectos positivos identificadas durante el proceso de auditoría.


- *Existencia de liderazgo y compromiso, observada en cada uno de los procesos auditados, en donde el responsable del proceso en su mayoría atendió la auditoría o dirigió la atención de la misma, mostrando conocimiento de su proceso, de las Políticas, Objetivos y Estrategias de la Entidad.*
- *Implementación del Control documental, observado en cada uno de los procesos principalmente en los procesos misionales, a través de talento humano específico para esta actividad, garantizando el control de la información documentada.*
- *Seguimiento y consolidación sistemático a las herramientas de gestión que permiten la mejora continua del SGC de la Entidad, realizado por parte de los procesos de Gestión Estratégica y proceso de Seguimiento a la Gestión.*

	<h2>Informe de Auditoría Interna</h2>	Código: 208-CI-Ft-01	
		Páginas: 11 de 16	Versión: 05
		Vigente desde: 05-02-2020	

- *Existencia de personal de enlace para el Sistema de Gestión de Calidad en cada proceso, que ayudan a integrar todas las acciones del SGC con las acciones operacionales en cada proceso.*
- *Disponibilidad de recursos humanos, tecnológicos, financieros*
- *Toma de conciencia frente al SGC*

### 3. Descripción de los Hallazgos (No Conformidades = NC y Oportunidades de Mejora = OM)

No.	No conformidad / Oportunidad de Mejora	NC	OM
1	<p style="text-align: center;"><b>Proceso de Gestión Estratégica:</b></p> <p>Si bien se encontró dentro del SGC la determinación de necesidades y expectativas de las partes interesadas y las necesidades y expectativas asociadas a las caracterizaciones de cada proceso de la Entidad, sería importante documentar este enfoque dado a este requisito de la norma ISO 9001:2015 numeral 4.2, ya que de no hacerlo se corre el riesgo de que este enfoque pueda perderse en caso de realizarse cambios en el sistema de gestión o rotación del personal.</p> <p style="text-align: center;"><b>Criterio de auditoría:</b> ISO 9001:2015 numeral 4.2</p>		X
2	<p style="text-align: center;"><b>Proceso de Gestión Estratégica:</b></p> <p>Si bien se observó informe de revisión por la dirección, así como presentación asociada a la misma de Mayo de 2019 y se indicó planificación de revisión por parte de la dirección para el año 2020 en el mes de Septiembre, no se encontró claramente definido el intervalo de revisión planificado como lo requiere la norma ISO 9001:2015 en su numeral 9.3, ya que no se ha definido, si este se realiza una vez al año o con frecuencia anual a partir de la realización de la revisión anterior, con lo que se corre el riesgo de que no se tenga un intervalo de tiempo establecido a cumplir para hacer la revisión por parte de la dirección.</p> <p style="text-align: center;"><b>Criterio de auditoría:</b> ISO 9001:2015 en su numeral 9.3</p>		X
3	<p style="text-align: center;"><b>Proceso de Prevención del Daño Antijurídico y Representación Judicial</b></p> <p>Asegurar la revisión de la información de los normogramas en la página web institucional para que se encuentre la información actualizada. Se evidenció en página web el nomograma del año 2017.</p> <p style="text-align: center;"><b>Criterio de auditoría:</b> ISO 9001:2015 en su numeral 9.1 literal d.</p>		X
4	<p style="text-align: center;"><b>Proceso de Gestión de Comunicaciones</b></p> <p>No se evidencia que se esté implementando el control de los procesos de acuerdo a los criterios establecidos.</p> <p style="text-align: center;"><b>Evidencia objetiva:</b> Se evidenció que el proceso de Gestión de la Comunicaciones, no envió al proceso de Gestión Estratégica el seguimiento al plan</p>	X	

	<h2>Informe de Auditoría Interna</h2>	Código: 208-CI-Ft-01	
		Páginas: 12 de 16	Versión: 05
		Vigente desde: 05-02-2020	

No.	No conformidad / Oportunidad de Mejora	NC	OM
	<p>de acción para los periodos de revisión marzo y junio de 2020, plazos estipulados (5 Días Hábiles posteriores al cierre del periodo de revisión), no se evidencia correo electrónico de entrega de la información.</p> <p><b>Criterio de auditoría:</b> ISO 9001:2015 en su numeral 8.1 literal d. Lineamientos internos de la Oficina de Planeación.</p>		
5	<p style="text-align: center;"><b>Gestión Tecnología de la Información y Comunicaciones</b></p> <p>No se evidencia que se esté implementando el control de los procesos de acuerdo a los criterios establecidos.</p> <p><b>Evidencia objetiva:</b> Se evidenció que el proceso de Gestión Tecnología de la Información y Comunicaciones, no envió el seguimiento del plan de acción al proceso de Gestión Estratégica dentro de los plazos estipulados (5 Días Hábiles posteriores al cierre del periodo de revisión). Para el periodo de revisión junio de 2020, se evidencia correo de entrega al proceso el 23 de Julio, fecha posterior a la fecha solicitada.</p> <p><b>Criterio de auditoría:</b> ISO 9001:2015 en su numeral 8.1 literal d.</p>	X	
6	<p style="text-align: center;"><b>Proceso de Reasentamientos Humanos</b></p> <p>Asegurar el correcto diligenciamiento de los registros de los procesos de reasentamientos con los beneficiarios. Puntualmente en el diligenciamiento del formato de ayuda de memoria de acompañamiento de los procesos de reasentamientos con los beneficiarios.</p> <p><b>Criterio de auditoría:</b> ISO 9001:2015 en su numeral 8.5.1 literal c y g.</p>		X
7	<p style="text-align: center;"><b>Proceso de Mejoramiento de Vivienda</b></p> <p>Asegurarse de consultar el repositorio de los formatos actualizados del SGC para evitar el uso no intencionado de formatos obsoletos, esto teniendo en cuenta el volumen de registros manejados. Tales como formatos 208-MV-Ft-132 en V3, 208-MV-Ft-136 V4, 208-MV-Ft-142 V2.</p> <p><b>Criterio de auditoría:</b> ISO 9001:2015 en su numeral 7.5.3.1 y 7.5.3.2</p>		X
8	<p style="text-align: center;"><b>Proceso de Mejoramiento de Barrios</b></p> <p>No se evidencia que la información documentada requerida por el sistema de gestión se controle para asegurarse de que use de manera apropiada en la ejecución del proceso.</p> <p><b>Evidencia objetiva:</b> En el registro del proceso se cuenta con el documento 208-PLA-Ft-26 versión 4 del 13/02/2018 “reporte del Seguimiento y medición del</p>	X	

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT Caja de la Vivienda Popular</p>	<h2>Informe de Auditoría Interna</h2>	Código: 208-CI-Ft-01	
		Páginas: 13 de 16	Versión: 05
		Vigente desde: 05-02-2020	


No.	No conformidad / Oportunidad de Mejora	NC	OM
	<p>producto y/o Servicio no conforme” observándose este documento desactualizado, evidenciándose la última fecha de actualización del 30/04/2020 con la versión 5.</p> <p style="text-align: center;"><b>Criterio de auditoría:</b> ISO 9001:2015 en su numeral 7.5.3.1 y 7.5.3.2</p>		
9	<p style="text-align: center;"><b>Proceso de Mejoramiento de Barrios</b></p> <p>No se evidencia que la organización asegure la eficacia del sistema de gestión con la entrega oportuna de los datos para la medición del desempeño del proceso</p> <p>Se evidencia correo electrónico "Herramientas de Gestión Corte Junio" de la oficina de planeación enviado el 01/07/2020 a las 11:59 am <a href="mailto:Cgarcia@cajaviviendapopular.gov.co">Cgarcia@cajaviviendapopular.gov.co</a>, en el cual se solicita entrega de herramienta de gestión con plazo máximo al 08/07/2020 para los archivos de corte a 30 de junio de 2020, se evidencia el envío del reporte por parte del proceso con fecha de 16/07/2020, plazo vencido.</p> <p style="text-align: center;"><b>Criterio de auditoría:</b> ISO 9001:2015 en su numeral 9.1.1</p>	X	
10	<p style="text-align: center;"><b>Proceso de Servicio al Ciudadano</b></p> <p>No se evidencia que se esté implementando el control de los procesos de acuerdo a los criterios establecidos.</p> <p><b>Evidencia objetiva:</b> En el procedimiento denominado Gestión del servicio al ciudadano 208-SC-PR-06 V 13 en su actividad 1, se indica el requerimiento de solicitud de información a los demás procesos de la Entidad durante los primeros 5 días hábiles del mes; para el mes de Julio de 2020 no se observa evidencia de dicha solicitud.</p> <p style="text-align: center;"><b>Criterio de auditoría:</b> ISO 9001:2015 en su numeral 8.1 literal d.</p>	X	
11	<p style="text-align: center;"><b>Proceso de Gestión Administrativa</b></p> <p>Si bien se observa que se determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para la operación de los procesos (Plan anual de adquisiciones, registro de bienes inmuebles actualizados en las bases de datos dispuestas por la entidad, características de bienes inmuebles, planes de trabajo para el saneamiento de los bienes inmuebles, Descripción de los mantenimientos, cronograma de los mantenimientos desarrollados periódicos, registros de los mantenimientos realizados entre otros), es necesario considerar el aseguramiento de la programación de los planes de mantenimiento, determinando rutinas, dependiendo el bien mueble o inmueble al que se le vaya a ejecutar el mantenimiento y asegurar el seguimiento adecuado según lo programado, de modo que se vuelva este mantenimiento proactivo más que reactivo.</p> <p style="text-align: center;"><b>Criterio de auditoría:</b> ISO 9001:2015 en su numeral 7.1.3</p>		X

	<h2>Informe de Auditoría Interna</h2>	Código: 208-CI-Ft-01	
		Páginas: 14 de 16	Versión: 05
		Vigente desde: 05-02-2020	

No.	No conformidad / Oportunidad de Mejora	NC	OM
12	<p style="text-align: center;"><b>Proceso de Evaluación de la Gestión</b></p> <p>Se observa que para la Auditoría realizada del 1-06-2020 al 26-06-2020 con alcance a seguimiento de tutelas y notificaciones, auditora Andrea Sierra, en el Plan de Auditoría formato 208-CI-Ft-03, se referencia la fecha de reunión de apertura el 29-05-2020 y en formato de acta de reunión 208-SADM-Ft-06, la reunión de apertura data del 1-06-2020, no coincidiendo con la fecha planificada en el plan de auditoría, fecha del 29-05-2020, no estaría dentro de la fecha de inicio de auditoría 1-06-2020. Con lo que se corre el riesgo de que no se pueda llevar la trazabilidad de la realización de las acciones planificadas versus la ejecutadas para los procesos de auditoría interna realizados.</p> <p style="text-align: center;"><b>Criterio de auditoría:</b> ISO 9001:2015 en su numeral 8.1 literal d.</p>		X
13	<p style="text-align: center;"><b>Proceso de Evaluación de la Gestión</b></p> <p>Se observó que para la misma auditoría referenciada en el ítem anterior con reunión de cierre realizada el 5 de agosto de 2020, aún no se cuenta con la evaluación que menciona el procedimiento de auditoría interna en su ítem 19 “Al finalizar la reunión de cierre se entregará el formato de Evaluación de Auditoría al responsable de proceso y se solicitará el diligenciamiento con la evaluación frente al cumplimiento del plan de auditoría y al auditor por parte de los auditados. Se darán dos (2) días hábiles para su entrega en Control Interno”, se indica que esta será solicitada junto con el envío del acta de cierre, corriendo el riesgo con lo anterior, que como en el procedimiento, no hay claridad de si este plazo es a partir de la entrega del acta de reunión de cierre o a partir de la fecha de reunión de cierre, no se dé cumplimiento al plazo establecido por ambigüedad en el procedimiento.</p> <p style="text-align: center;"><b>Criterio de auditoría:</b> ISO 9001:2015 en su numeral 8.1 literal d.</p>		X

**3.4 Recomendaciones:** *Por parte de los auditores de este proceso se emiten las siguientes recomendaciones a fin de evitar la materialización de no conformidad potenciales:*

- *Garantizar la gestión del conocimiento al interior de la Entidad, en cuanto al enfoque, interpretación y cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad, que garantice que sin importar los cambios que se puedan presentar tanto en personal como en la dirección estratégica, los requisitos de la norma ISO 9001:2015 serán cumplidos, sea que esta transmisión del conocimiento se realice a través de documentación o de otros medios, que aseguren que también se tienen presentes los resultados de procesos de revisión y verificación a partir de los cuales se aporte a la mejora continua del SGC.*
- *Asegurar que la revisión por parte de la dirección para el SGC, se realiza a intervalos planificados y que estos intervalos definidos se cumplan en los tiempos establecidos, de*

	<h2>Informe de Auditoría Interna</h2>	Código: 208-CI-Ft-01	
		Páginas: 15 de 16	Versión: 05
		Vigente desde: 05-02-2020	

*modo de que las vigencias de revisión mantengan la misma frecuencia o periodicidad y puedan ser comparables los resultados de gestión obtenidos.*

- *Contemplar dentro de los procesos de seguimiento, medición análisis y evaluación de cada proceso, el seguimiento a la información comunicada, teniendo presente la importancia de la actualización de la misma, la coherencia y fiabilidad con relación a los resultados obtenidos entre otros aspectos a considerar que requieran verificación, que permitan que las partes interesadas conozcan y entiendan el desempeño del SGC y los requisitos aplicables a la Entidad como parte de sus actividades misionales.*
- *Teniendo presente la extensión de la información documentada de la Entidad, la cual está en función de sus procesos y actividades misionales, es necesario continuar manteniendo el control de la información documental, desde la creación y actualización, así como en el almacenamiento, acceso, control de cambios y preservación de la legibilidad. Incluyendo dentro de este control la importancia de su correcto y completo diligenciamiento, más aún en el caso de registros que evidencian la gestión desarrollada y la conformidad con los requisitos tanto legales, normativos como de otra índole aplicables a la Organización.*
- *Asegurar que los procesos tomen conciencia de la importancia de la entrega a tiempo de sus herramientas de gestión, entendiéndose que las demoras en las mismas o peor aún la no entrega de estas, impactan el proceso de seguimiento y medición de la Entidad y a su vez afectan la toma de acciones que conllevan a la mejora continua.*
- *Asegurar que los procesos tomen conciencia de la importancia de implementar sus procesos de acuerdo con lo planificado en sus procedimientos e instructivos, ya que estas variaciones en la planificación conllevan desviaciones en el SGC que pueden impactar el desempeño del mismo.*

**3.5 Conclusión General:** *A partir del proceso de auditoría interna al SGC llevado a cabo para esta vigencia 2019-2020, se concluye qué:*

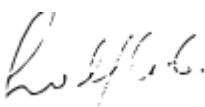
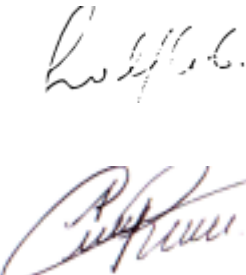
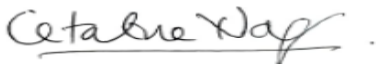
- *Se logró dar cumplimiento en toda su extensión al objetivo de auditoría contemplado así: Verificar la conformidad del SGC en su alcance "Ejecución de las políticas de la Secretaría de Hábitat en los programas de Titulación de Predios, Mejoramiento de Vivienda, Mejoramiento de Barrios, Reasentamientos Humanos y Servicio al Ciudadano, mediante la aplicación de instrumentos técnicos, jurídicos, financieros y sociales con el propósito de elevar la calidad de vida de la población de estratos 1 y 2 que habita en barrios de origen informal o en zonas de riesgo".*
- *Se logró dar cumplimiento al Plan de Auditoría en cuanto a tiempos, procesos, requisitos, auditados y auditores planificados.*
- *Se logró evidenciar que la Caja de Vivienda Popular ha definido un SGC que se está implementando, manteniendo y mejorando en el tiempo, de forma transversal a sus procesos.*
- *El SGC es conveniente para la Entidad, en razón a que permite medir su desempeño y generar mejoras de forma sistemática, que hace que el sistema sea cada más eficaz y adecuado para las actividades productos y servicios que se ofrecen a la población objetivo.*



	<h2>Informe de Auditoría Interna</h2>	Código: 208-CI-Ft-01	
		Páginas: 16 de 16	Versión: 05
		Vigente desde: 05-02-2020	

- *Se hace evidente el enfoque basado en procesos que permitió observar una sinergia entre los diferentes procesos que componen el Sistema de Gestión de Calidad, evidenciándose también los roles, responsabilidades y autoridades de los mismos y de las personas que los componen*

#### 4. Firmas

Auditor Líder	Equipo Auditor	Jefe Oficina Asesora de Planeación
		
<b>Nombre:</b> <i>Laura Castiblanco</i>	<b>Nombre:</b> <i>Laura Castiblanco</i> <i>Alexander Calderón</i>	<b>Nombre:</b> <i>Catalina Nagy Patiño</i>