

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



1. INFORMACIÓN GENERAL		
ENTIDAD		
CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR		
SITIO WEB		
www.cajaviviendapopular.gov.co		
LOCALIZACIÓN		
Calle 54 No. 13 - 30 Bogotá D.C., , Colombia		
Dirección del sitio permanente Incluyendo al principal	Localización (ciudad - país)	Actividades del alcance o procesos desarrollados en este sitio
Oficina única	Calle 54 No. 13 - 30 Bogotá D.C	Actividades descritas en el alcance.
ALCANCE ESPAÑOL		
Ejecución de políticas del gobierno Distrital en los programas de Mejoramiento de Barrios, Mejoramiento de Vivienda, Urbanizaciones, Titulación de Predios, y Reasentamientos Humanos, orientados a la población de estratos 1 y 2 que habita en barrios legalizados de origen informal o en zonas de alto riesgo no mitigable.		
ALCANCE EN INGLES.		
Polices execution of the local government, in the programs of neighborhood improvement, house improvement, housing state, documentation, human settlement, guidance to the population from the 1 and 2 stratum that live in legal neighborhoods of informal origin or in no mitigate high risk zones		
EXCLUSIONES JUSTIFICADAS (ISO 9001)		
La Entidad no hace exclusiones del capítulo 7 de la norma.		
CÓDIGO SECTOR: 36/0 28/0		
REQUISITOS DE LA CERTIFICACIÓN: NTC-ISO 9001:2008		
REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN		
Nombre	Alba Azucena Gomez	
Cargo	Jefe oficina Asesora	
Correo electrónico	Agomezr.cvp@habitatbogota.gov.co	
TIPO DE AUDITORÍA:	<input type="checkbox"/> Otorgamiento <input type="checkbox"/> Seguimiento <input type="checkbox"/> Renovación <input type="checkbox"/> Ampliación del alcance <input type="checkbox"/> Reducción del alcance <input type="checkbox"/> Extraordinaria. <input checked="" type="checkbox"/> Reactivación	
	FECHA	DURACIÓN (total días – auditor)
AUDITORÍA. (no se incluye el tiempo de planificación)	2013-07-02 y 03	4 Días

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la empresa y no será divulgado a terceros sin autorización de la empresa.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



COMPLEMENTARIA (si aplica)		
EQUIPO AUDITOR		
Líder:	Ing. Julian Chaparro – Profesional de certificación	
Auditor:	Ing. Fernando Ángel- Profesional de certificación	
Experto Técnico:	No aplica.	
DATOS DEL CERTIFICADO (si aplica)		
Código asignado por ICONTEC	SC-CER 154935	GP-CER 154934
Fecha de emisión inicial	2011-11-18	2011-11-18
Fecha última renovación (si aplica)		
Fecha vencimiento:	2014-11-17	2014-11-17

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA:

- Determinar la conformidad del sistema de gestión con los criterios de auditoría.
- Evaluar la capacidad del sistema de gestión para asegurar el cumplimiento de los requisitos contractuales, legales y reglamentarios aplicables al alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión.
- Determinar la eficaz implementación y mantenimiento del sistema de gestión.
- Identificar oportunidades de mejora en el sistema de gestión.

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS:

Para la planificación de la auditoría, realizada el día 21 de junio se tuvo en cuenta la siguiente documentación:

- Manual de Calidad de la empresa con el objeto de verificar su adecuación en relación con los requisitos de la norma ISO 9001:2008.
- Recomendaciones registradas en el informe anterior.
- Información solicitada para la planificación y enviada por la Entidad.
- Correspondencia relevante de la Entidad.

El plan de la auditoría fue enviado al representante de la dirección, el mismo día de revisión de documentos.

Los criterios de la auditoría son los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2008 y la documentación que la empresa adecuo para darle respuesta a los mismos.

Para la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad, las evidencias correspondientes se recogieron de un muestreo mediante la inspección, consulta de documentos y entrevistas con las personas responsables, registros de ensayos, información de los resultados de los indicadores, acorde a la agenda descrita en el Plan de auditoría.

Al ser un muestreo de la información disponible, siempre habrá un elemento de incertidumbre presente en las evidencias de auditoría, que puede reflejarse en los resultados de la auditoría, al igual que los resultados y sus conclusiones son consistentes con esta incertidumbre.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la empresa y no será divulgado a terceros sin autorización de la empresa.

La metodología de la auditoría para la realización de las entrevistas fue la del Planear, Hacer, Verificar, Actuar. (PHVA).

Se realizó un muestreo a la capacidad de la Entidad para la identificación, planificación y cumplimiento de los requisitos legales aplicables al producto, como son:

- UPZ. Unidad de planeación zonal de Bogotá.
- Decreto ley 388 del 2003 Plan de Ordenamiento Territorial de Bogotá.
- Decreto 255 del 2013. Programa de reasentamiento de familias de alto riesgo de familias.
- Decreto 624 del 2006 y el decreto 190 del 2000 POT. (Mejoramiento integral de las 26 UPZ del distrito).
- NSR 2010 Código de sismo resistencia.
- Normatividad del IDU para mejoramiento de Barrios. (Cartilla del espacio Público).
- Decretos 094 de 2003, 230 de 2003, 437 de 2007 y 040 de 2011, sobre Reasentamientos humanos, y el nuevo Decreto 255 del 12 de junio de 2013 de la Secretaría Distrital de Gobierno, que reemplaza a los anteriores para la ejecución del reasentamiento de familias. También el Decreto 489 de 2012, especial para el reasentamiento de familias en Altos de La Estancia (Ciudad Bolívar), donde el riesgo de remoción en masa es el más grande de Latinoamérica.

Las entrevistas se realizaron con los responsables de los procesos, cumpliendo con la siguiente agenda:

Día 1 04 de julio de 2013.

- Reunión de apertura.
- Proceso estratégico. (Política, objetivos, planificación)
- Proceso mejoramiento de vivienda.
- Proceso de mejoramiento de Barrios.
- Proceso de Gestión Humano
- Proceso de reasentamientos humanos.
- Proceso de Urbanización y titulación.
- Proceso de Adquisición y servicios.

Día 2. 05 de Junio del 2013

- Proceso de evaluación de la gestión.
- Quejas y reclamos.
- Proceso estratégico. (Revisión por la dirección).
- Reunión de cierre.

No se presentaron modificación o cambios en el plan de auditoría que afectaran el desarrollo de la evaluación de la conformidad.

La evaluación de la conformidad, se realizó en las oficinas de la Entidad y auditaron actividades incluidas en el alcance del certificado, mediante un muestreo representativo para la evidencia de la implementación del sistema de gestión de calidad. La descripción de los proyectos auditados, que evidencian la aplicación del sistema de gestión, es:

MEJORAMIENTO DE VIVIENDA: Prestar asistencia técnica, legal y financiera que permita mejorar las condiciones constructivas y de habitabilidad de los inmuebles localizados en las Unidades de Planeamiento Zonal (UPZ) de Mejoramiento integral, con el fin de garantizar el derecho a la vida y a una vivienda digna.

Muestreo: realizado al reforzamiento estructural mediante subsidio a Edith Acosta Contreras.

Localización: Usme – Transversa 7 Bis Este # 81 A -09 Sur

Fecha de inicio: 29 de octubre del 2007.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la empresa y no será divulgado a terceros sin autorización de la empresa.

Fecha de finalización: 29 de mayo del 2013

Descripción: Vista técnica de Peritaje, donde se requiere hacer un reforzamiento estructural de la vivienda, el cual está con acto de reconocimiento con la resolución 0920375 del 30 de junio del 2009.

Muestreo: Predio de la señora Gloria Estella Cely,..

Localización: Carrera 77 K # 76 A-54 Sur. Barrio la Primavera Localidad Bosa.

Fecha de inicio: 23 de julio del 2012.

Fecha de finalización: en proceso.

Descripción: Vista técnica de Peritaje, donde se requiere postular para vivienda de obra nueva dado a que una vivienda prefabricada de un piso.

MEJORAMIENTO DE BARRIOS.

Ejecutar obras de intervención física a escala barrial y/o obras menores de espacio público en los barrios ubicados en las UPZs priorizadas por el sector Hábitat, mediante la ejecución de acciones conjuntas, articuladas y sostenibles, que contribuyan a complementar el desarrollo urbano de la ciudad en zonas con alta vulnerabilidad.

Proyecto: Obra de intervención física escala Barrial en la localidad de Suba – Barrio San Carlos.

Numero: CVP 117101

Localización: Barrio San Carlos

Fecha de inicio: Mayo del 2009- Previabilidad.

Fecha de finalización: Terminado el octubre del 2012

Descripción: Construcción de sistema Articulación en adoquín.

URBANIZACIÓN Y TITULACIÓN.

Asesorar técnica, jurídica y socialmente a las familias de estrato 1 y 2 que se encuentren ocupando bienes fiscales o privados en barrios legalizados para que obtengan, a través de los mecanismos establecidos por la ley, el título de propiedad de su vivienda.

Definir el conjunto de acciones o actividades que permiten la generación de proyectos urbanísticos en los predios de la Caja de la Vivienda Popular.

REASENTAMIENTOS HUMANOS.

El proceso inicia con el ingreso de las familias al programa de Reasentamientos y finaliza con la entrega de la alternativa habitacional, o con la compra del inmueble o de sus mejoras, para los casos en los que las familias no cumplan con la totalidad de los requisitos establecidos para la asignación del Valor Único de Reconocimiento.

Se revisaron registros de los programas de Reasentamientos Humanos en Altos de La Estancia, de Ciudad Bolívar y algunos registros de reasentamiento de la zona El Codito en Usaquén. Para el proceso de Urbanizaciones y Titulación, se revisaron registros de titulación en el sector Chiguaza (Usme y Rafael Uribe) y de la comunidad El Amparo.

Durante el desarrollo de la auditoría se detectaron cero (0) no conformidades mayores, seis (06) no conformidades menores, que se sometieron a consideración de la empresa para la implementación de las acciones correctivas respectivas las cuales se anexan en la documentación del servicio.

Las acciones a tomar para las no conformidades detectadas fueron recibidas y aprobadas el día 11 de julio del 2013

De la auditoría anterior correspondiente a la de otorgamiento del ciclo de la certificación quedaron cuatro (04) no conformidades menores a las cuales se les realizó el seguimiento y cierre como se describe en el numeral 8 del presente informe.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la empresa y no será divulgado a terceros sin autorización de la empresa.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



El equipo auditor retornó a la Entidad la totalidad de información solicitada y revisada durante el proceso de evaluación de la conformidad.

4. INFORMACIÓN RELACIONADA CON LOS SITIOS PERMANENTES AUDITADOS.	
Número de sitios permanentes auditados diferentes al sitio principal	
Es aplicable el procedimiento de toma de muestra como múltiple sitio En caso afirmativo cuantos sitios permanentes remotos se auditaron?	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO __sitios
Se presentaron cambios con relación al plan de muestreo definido por ICONTEC? En caso afirmativo anexar el nuevo plan de muestreo al plan de auditoría (esta información es de uso interno de ICONTEC) En caso afirmativo, justificar:	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO

5. CONFORMIDAD DEL SISTEMA DE GESTION		
Número de no conformidades detectadas en esta auditoría	Mayores	
	Menores	6
Número de no conformidades solucionadas en esta auditoría (se incluyen las no conformidades pendientes de la auditoría anterior y las no conformidades mayores identificadas en esta auditoría)	Mayores	
	Menores	4
Número de no conformidades solucionadas que estaban pendientes de la auditoría anterior.	Menores	
Número total de no conformidades pendientes	Mayores	
	Menores	6
Comentarios Adicionales:		

6. ASPECTOS QUE APOYAN LA CONFORMIDAD Y EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN
<p>En los procesos auditados y en la Entidad se encontraron los siguientes aspectos relevantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO. ✓ Por la competencia en términos de educación y experiencia del personal de la dirección y de responsables de los procesos misionales, lo cual es beneficioso para la administración del sistema. ✓ MISIONALES. ✓ MEJORAMIENTO DE VIVIENDA. ✓ Se resaltan las 9 tipologías de soluciones de vivienda para los proyectos de mejoramiento de licencia de obra nueva, debido a que facilitan y unifican las actividades de soluciones a los usuarios, dado a los avances en temas arquitectónicos y estructurales. ✓ Por la lista de chequeo generada en el proceso con el fin de tener la trazabilidad de cada una de

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la empresa y no será divulgado a terceros sin autorización de la empresa.

las actividades que se deben tener en identificación de territorio, convocatoria, asistencia técnica, habitabilidad, postulación y asignación de subsidio, ejecución y supervisión, entre otros.

✓ **MEJORAMIENTO DE BARRIOS.**

✓ Por el banco de proyectos que tienen la dirección donde se tienen la información de los mismos desde la territorialización hasta la liquidación, y continua con el seguimiento a estabilidad y monitoreo del estado de las mismas.

✓ Los estudios que se determinan con todas las entidades de servicios públicos, de saneamiento, de comunicaciones, IDU, alcaldía, entre otras, y esto se corresponde en la gestión de toda la articulación para poder dar un concepto interdisciplinario.

✓ **REASENTAMIENTOS HUMANOS.**

✓ A pesar de la situación de déficit de personal en los últimos meses, los resultados obtenidos en el proceso de reasentamientos humanos en Altos de La Estancia, en que se ha logrado el reasentamiento de 514 (3232) familias y en el proceso de Urbanizaciones y Titulación en que de los aproximadamente 4900 predios por titular en el sector Chiguaza se ha alcanzado la cifra de aproximadamente 3500 a la fecha.

✓ **CONTRATACIÓN**

✓ El plan de mejoramiento establecido en el proceso de Administración y Control de Recursos, para generar incentivos a los deudores de cartera hipotecaria, mediante alivio de los intereses para reducir las quejas que generan sobrecostos y de paso fortalecer la satisfacción de los deudores.

✓ El soporte técnico dado por el área de sistemas en el proceso de Administración y Control de Recursos por la oportunidad de la atención y la eficacia de las actividades en la solución de los problemas reportados.

✓ **EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN.**

✓ Por la continuidad del personal de evaluación de la gestión, lo cual hace que el conocimiento de las actividades de la entidad, la secuencia de las actividades de evaluación como auditorías y medición de planes de acción.

7. ASPECTOS POR MEJORAR

Los aspectos por mejorar son hallazgos de auditoría que evidencian conformidad, sin embargo, la atención por parte de la Entidad de dichos aspectos podrían conducir a la mejora para el beneficio de sus clientes y partes interesadas en el sistema de gestión.

Adicionales a los eventos encontrados en las no conformidades, los siguientes aspectos son para estudiar, analizar, aplicar y verificar, con el fin de buscar la mejora continua del sistema de gestión de calidad:

• **PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO.**

• Si bien los procesos misionales cuentan con los objetivos definidos, y dado la rotación de personal en estos procesos, es conveniente que la gestión del conocimiento se genere con metodologías o herramientas que permitan el cumplimiento de las disposiciones planificadas.

• Continuar con la adecuación de procedimientos y responsabilidades dado en el decreto 255 del 12 de junio del 2013, en el tema reasentamiento en zonas de alto riesgo.

• El fortalecer el input de los procesos misionales a la alta dirección en temas de resultados del producto con el fin de poder tomar las acciones con el fin de contribuir a la sinergia del cumplimiento de las disposiciones planificadas.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la empresa y no será divulgado a terceros sin autorización de la empresa.

- **MISIONALES.**
- **MEJORAMIENTO DE VIVIENDA.**
- El incorporar de una forma más explícita en el flujograma del proceso los puntos de control que permiten definir mediante los formatos y registros existentes, el cómo pasa de una actividades a otra y así facilitar las actividades de trazabilidad y control de los procesos tramitados.
- **MEJORAMIENTO DE BARRIOS.**
- Si bien se tienen mesas de ayuda con todas las entidades, es conveniente que cada proyecto cuente con la formulación del problema o actividades a intervenir, con el fin de disponer de la justificación de los estudios que dan a la viabilidad de un proyecto.
- **GENERAL.**
- Como una de la campañas para el sistema, es conveniente fortalecer la identificación y manejo del producto no conforme en los procesos misionales de forma que dichos escenarios no tomen la corrección sin pasar por las herramientas dadas por el sistema
- **RECURSO HUMANO.**
- El gestionar ante la entidad responsable las capacitaciones de carácter técnico en los procesos misionales de forma que se garantice el conocimiento de los cambios a nivel legal, técnico que puedan afectar la realización del producto.
- **EVALUCIÓN DE LA GESTIÓN.**
- Se recomienda al equipo auditor, el fortalecer en los informes de auditorías internas, la redacción de forma más explícita de los aspectos relevantes, (Que.....y por que...), y en los aspectos por mejorar (Que... y para qué.....), con el fin de que la herramienta de auto-evaluación ayude en la búsqueda de mejora en los procesos.
- Para el próximo ciclo de auditorías se recomienda hacer la calificación del estado e importancia del proceso considerando aspectos diferentes a los reportes de las no conformidades, donde se puede incluir factores como: Competencia de personal, Antigüedad y conocimiento de procedimientos, Estabilidad del proceso (Indicadores), Nivel de riesgo, Cumplimiento de requisitos legales, Impacto de las no conformidades detectadas, determinación de aspectos de detección. Lo anterior, con el fin de darle un factor diferenciador al momento de asignar los tiempos de evaluación de la conformidad.
- **CALIDAD Y GENERAL EN EL SISTEMA.**
- Como una de las medidas de identificación, análisis, administración y control de riesgo, la organización considerar el riesgo de forma cambiante, así mismos su valoración y controles aplicables de forma que se cree una cultura de administración basada en la gestión del riesgo.
- La consulta en el aplicativo del sistema de información y registro de emergencias, SIRE de los casos de reasentamiento codificados como ALES-xxx, correspondientes a Altos de La Estancia, en que no se ha parametrizado esta opción de consulta.
- El fortalecimiento de la implementación de la política de “0 papel”, para dar cumplimiento a la directriz del distrito, contribuir con el medio ambiente, reducir los costos de impresión y reducir las solicitudes de soporte técnico por problemas de impresión, las causa mas frecuente de solicitudes e soporte.
- La revisión de la metodología aplicada en la reposición por pérdida de activos consumibles en que se utiliza la misma placa de inventario para el nuevo elemento, perdiéndose la trazabilidad del activo reemplazado.
- El enfoque de la medición de satisfacción de los usuarios, para asegurar que se llegue a la comunidad objeto de los servicios misionales de manera representativa y que los resultados faciliten la identificación de las oportunidades de mejora de la satisfacción.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la empresa y no será divulgado a terceros sin autorización de la empresa.

8. RESULTADO DE LA REVISIÓN DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS DE LA AUDITORÍA ANTERIOR

Se implementaron los planes de correcciones y acciones correctivas aceptados por ICONTEC?	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
La Entidad modificó los planes de correcciones y acciones correctivas acordados con ICONTEC?	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO
Se evidencia eficacia de los planes implementados?	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO

De la auditoría anterior correspondiente a la de otorgamiento del ciclo de la certificación, quedaron cuatro (04) no conformidad menores a las cuales se le realizó el seguimiento y cierre con la siguiente evidencia:

NCm 01. Numeral 4.2.4 Control de documentos. Almacenamiento de registros. Se realizo actualización de las tablas de retención de registros, las cuales se elaboraron por dependencias, donde se incluyo los tiempos de retención, disposición, se evidenciaron las tablas actualizadas el 21 de febrero del 2013. Se cierra la no conformidad.

NCm 02. Numeral 5.4.1 Objetivos de calidad. Los objetivos de calidad no eran medibles (Recurso humano). Se realizo una revisión de los indicadores a los proyectos de inversión para el objetivo 1, estrategia de comunicación para el # 2, indicadores de recurso humano para el # 3, y avance del sistema integral del sistema para el objetivo numero 3. Por lo anterior, y con el avance del plan de trabajo se puede dar por eficaz la acción a la fecha, por lo tanto se cierra la no conformidad.

NCm 03. Numeral 6.2.2 Recurso Humano. No se tenían registros de habilidades de los funcionarios Públicos. Acorde a la ley 909 del 2004, se determino la metodología para la evaluación de competencias donde se determino la evaluación de directivos y asesores, y por muestreo se evidencio la ejecución de los formularios. Se cierra la no conformidad.

NCm 04. Numeral 8.4 Análisis de Datos. Los procesos no determinan tendencia en los indicadores de recursos humanos. para lo anterior se determino el cuadro de indicadores de procesos, recopilando los planes de acción de los procesos, y dicho documento en Excel esta formulado para mostrar la tendencia de los resultados en los últimos 4 periodos. Se cierra la no conformidad.

9. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

9.1. ANÁLISIS DE LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN CERTIFICADO.

En la evaluación de la conformidad los hallazgos declarados como no conformidad en los últimos años, es:

2011. Numeral 4.2.4, 5.4.1, 6.2.2, 8.4

2012. No se realizó el servicio por eso género la suspensión.

2013. Numeral 6.22, 7.5.1, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.5.2

No se presento recurrencia en los numerales normativos.

En la entrevista por la dirección se manifestó el cumplimiento de los objetivos y logros para en lo transcurrido del presente periodo.

9.1.1 Quejas y Reclamos.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la empresa y no será divulgado a terceros sin autorización de la empresa.

La Entidad maneja las quejas y reclamos con la aplicación del procedimiento de servicio al ciudadano 208-SADM-Pr 06 versión 5, se dispone del aplicativo CORDIS, para el manejo de la información, donde inicia con la radicación del requerimiento, asignación, tratamiento del requerimiento, y se evalúa la satisfacción del ciudadano.

En el transcurso del año se tiene reportadas 672 requerimientos, y la clasificación es de :

Solicitud de información = 368

Reclamos = 208.

Petición de interés particular = 58

Quejas = 26

Petición de interés general = 8

Sugerencias = 4.

El promedio de requerimientos en el mes es de 96 y la tendencia de las mismas no se puede definir dado a que depende de factores externos como formulación de proyectos y requisitos de carácter reglamentario por el distrito.

9.2 USO DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN Y AUTENTICIDAD DEL CERTIFICADO.

Se realizó verificación de la información del certificado en custodia por parte de la Entidad, encontrándolo conforme.

La organización no hace uso del logo símbolo debido a que se encuentra suspendido a la fecha de la auditoría.

9.3. CAMBIOS EN LA ENTIDAD.

Si bien la alta dirección de la Entidad y los responsables de los procesos son recientemente nombrados, no se evidencia que este cambio afecte la integralidad del sistema de gestión de calidad. Se deben cambiar los datos de los contactos debido a que cambiaron las personas responsables.

9.3.1. Cambios en el certificado. No se hacen modificaciones en la información de la certificación y en los datos de la empresa.

9.3.3 Reglamento, manual de imagen y otros. Se entregaron a la Entidad las versiones vigentes a la fecha de la auditoría los siguientes documentos aplicables:

- Reglamento de la certificación ICONTEC de sistemas de gestión de calidad, R-SG-01 versión 3.
- Manual de aplicación marca de conformidad de la certificación ICONTEC de sistemas de gestión. (ES-M SG-001 V4).
- Regla 22 de continuidad del negocio de los organismos de acreditación.

9.4 ASPECTOS POR VERIFICAR EN LA PRÓXIMA AUDITORÍA.

Para la realización de la próxima auditoría correspondiente al segundo seguimiento del ciclo de la certificación, se recomienda:

- La evidencia de la aplicación del sistema de gestión de calidad en las actividades de Titulación de Predios, y Reasentamientos Humanos.
- Hacer seguimiento de las acciones propuestas a las no conformidades de la presente auditoría.
- El cumplimiento del numeral 6.2 recursos humanos, y 6.3 Infraestructura.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



10. REGISTRO DE NO CONFORMIDADES, CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS

#	Descripción de la No Conformidad	Clasificación (Mayor o menor)	Requisito(s) de la Norma	Corrección propuesta y fecha de implementación	Análisis de causas (indicar las causas raíz)	Acción Correctiva propuesta y fecha de la implementación	Aceptación de plan de acción
1	No se definen las necesidades de formación y habilidades al personal de servidores particulares que afectan la conformidad con los requisitos del producto.	Menor	6.22	Aplicar el instructivo de orientación para la aplicación del instrumento 208-SADM-In-02: evaluación por competencias y habilidades comportamentales" de los contratistas de la Caja de la Vivienda Popular , disponible en: <u>\\serv-cv2\calidad\GESTION HUMANA\INSTRUCTIVOS</u>	No se hace una aplicación del instructivo en las dependencias de la Caja de la Vivienda popular .	1. Socializar el instructivo de orientación para la aplicación del instrumento "evaluación por competencias y habilidades comportamentales", para ser aplicado a los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas que realicen trabajos que afecten la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio. 2. Determinar un punto de control para la suscripción de contratos, donde se verifique la inclusión de las habilidades en los formatos.	<p>SI <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>NO <input type="checkbox"/></p> <p>Fecha: 11-jul-13</p>
	Evidencia						
	En el contrato con el objeto de realización de actividades técnicas necesarias para las actividades de los convenios de recursos del subsidio distrital de vivienda, no se determinó la competencia con base en formación y habilidades del contratista.						
				Fecha: 2013.10-31		Fecha: 2013-12-31	

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la empresa y no será divulgado a terceros sin autorización de la empresa.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



#	Descripción de la No Conformidad	Clasificación (Mayor o menor)	Requisito(s) de la Norma	Corrección propuesta y fecha de implementación	Análisis de causas (indicar las causas raíz)	Acción Correctiva propuesta y fecha de la implementación	Aceptación de plan de acción
2	No se evidencia como la entidad lleva a cabo la prestación del servicio considerando los riesgos de proceso.	Menor	7.51	Actualizar el mapa de riesgos del Proceso de Reasentamientos humanos de la Caja de la Vivienda Popular	Los procesos cuentan con mapa de riesgos actualizado a diciembre de 2012, sin embargo los riesgos allí identificados deberían reformularse a la luz de los cambios normativos y de la razón de ser de los procesos	1. Socializar el procedimiento de acciones correctivas y preventivas de los procesos a la luz del procedimiento 208-PLA-Pr-08 Administración del riesgo y en coherencia con la guía de administración del riesgo del Departamento Administrativo de la Función Pública 2. Documentar y actualizar los mapas de riesgo de los procesos a la luz del procedimiento 208-PLA-Pr-08 Administración del riesgo y en coherencia con la guía de administración del riesgo del Departamento Administrativo de la Función Pública 3. Aplicar el procedimiento de acciones correctivas y preventivas, con el fin de verificar las acciones y controles documentados en los mapas de riesgo, de manera trimestral.	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Fecha: 11-jul-13
	Evidencia						

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la empresa y no será divulgado a terceros sin autorización de la empresa.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



#	Descripción de la No Conformidad	Clasificación (Mayor o menor)	Requisito(s) de la Norma	Corrección propuesta y fecha de implementación	Análisis de causas (indicar las causas raíz)	Acción Correctiva propuesta y fecha de la implementación	Aceptación de plan de acción
3	No se evidencia la aplicación de los métodos para demostrar la capacidad del proceso para alcanzar los resultados planificados.	Menor	8.23	Reformular y actualizar los indicadores asociados al proceso de mejoramiento de barrios y de reasentamientos humanos, que permitan demostrar la capacidad del proceso para alcanzar los resultados planificados.	Los actuales indicadores de los procesos, se encuentran elaborados en función de los planes de acción de gestión de los procesos y/o de las dependencias, por lo tanto no dan cuenta del desempeño y del cumplimiento del objetivo de los mismos. La entidad no cuenta con un mecanismo documentado que ayude a la formulación y actualización de los indicadores de proceso.	1. Documentar un procedimiento para el diseño, medición, análisis, seguimiento y modificación de indicadores de gestión de los procesos. 2. Actualizar la formulación de los indicadores de los procesos para que permitan medir el desempeño de los mismos, de acuerdo a la aplicación del procedimiento documentado. 3. Hacerle seguimiento a los indicadores de gestión de los procesos, de acuerdo a lo estipulado en el procedimiento documentado, de manera trimestral .	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Fecha: 11-jul-13
	Evidencia						

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la empresa y no será divulgado a terceros sin autorización de la empresa.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



#	Descripción de la No Conformidad	Clasificación (Mayor o menor)	Requisito(s) de la Norma	Corrección propuesta y fecha de implementación	Análisis de causas (indicar las causas raíz)	Acción Correctiva propuesta y fecha de la implementación	Aceptación de plan de acción
4	No se evidencia el seguimiento a las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos.	Menor	8.2.4	Realizar una actualización de los requisitos del producto identificado en el Proceso de Mejoramiento de vivienda, con el fin de realizar un seguimiento a estas características	El proceso no cuentan con la identificación de las características de los productos .	1. Actualizar los documentos de caracterización de los productos y/o servicios que se generan en los procesos misionales de la Caja de la Vivienda Popular . 2. Actualizar los indicadores para medir las características del producto y/o servicio opara verificar que se cumplan sus requisitos. 3. Incluir en los procedimientos de los procesos misionales los puntos de control necesarios para garantizar la conformidad del producto. 4. Hacerle seguimiento a las características del producto y/o servicio. 5. Documentar las acciones correctivas en el formato "plan de mejoramiento institucional y por procesos", de acuerdo a la fuente de seguimiento y medición del producto o servicio.	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Fecha: 11-jul-13
	Evidencia						

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la empresa y no será divulgado a terceros sin autorización de la empresa.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



#	Descripción de la No Conformidad	Clasificación (Mayor o menor)	Requisito(s) de la Norma	Corrección propuesta y fecha de implementación	Análisis de causas (indicar las causas raíz)	Acción Correctiva propuesta y fecha de la implementación	Aceptación de plan de acción
5	No se evidencia en el procedimiento de producto no conforme las acciones para el tratamiento de la naturaleza de las no conformidades y de las acciones tomadas.	Menor	8.3	Actualizar el formato de servicio no conforme para los procesos misionales de la caja de la Vivienda Popular, así como las acciones tomadas como producto de las mediciones al no conforme	No se cuenta con un seguimiento actualizado de las no conformidades detectadas en los productos que genera la Caja de la Vivienda Popular, así mismo no se tiene establecido qué acciones se toman cuando la no conformidad es detectada	1. Actualizar el procedimiento de control de producto y/o servicio no conforme que permita garantizar la conformidad del producto. 2. Actualizar los indicadores para medir el tratamiento del control de producto y/o servicio no conforme, de manera trimestral . 3. Documentar las acciones tomadas del seguimiento del producto y/o servicio no conforme, realizando el seguimiento como lo estipula el procedimiento de acciones correctivas y preventivas	<p>SI <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>NO <input type="checkbox"/></p> <p>Fecha: 11-jul-13</p>
	Evidencia						

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la empresa y no será divulgado a terceros sin autorización de la empresa.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



#	Descripción de la No Conformidad	Clasificación (Mayor o menor)	Requisito(s) de la Norma	Corrección propuesta y fecha de implementación	Análisis de causas (indicar las causas raíz)	Acción Correctiva propuesta y fecha de la implementación	Aceptación de plan de acción
6	No se evidencia la aplicación del procedimiento de acciones correctivas para eliminar las causas de no conformidades.	Menor	8.52	Socializar y aplicar el procedimiento de acciones correctivas y preventivas	No se aplicó el procedimiento de acciones correctivas al no cumplir los resultados, desconociendo los beneficios que se obtienen al ejecutar las acciones.	1. Actualizar y socializar el procedimiento de acciones correctivas y preventivas, buscando en los funcionarios y contratistas de la CVP, la apropiación de una cultura de mejora continua. 2. Revisar periódicamente el seguimiento de las acciones correctivas y preventivas en el marco del Comité del Sistema Integrado de Gestión, para garantizar el control y seguimiento al cierre de las mismas	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Fecha: 11-jul-13
	Evidencia						

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la empresa y no será divulgado a terceros sin autorización de la empresa.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



11 CONCEPTO DEL AUDITOR LIDER DE ACUERDO CON EL ES-R-SG-01	
Se recomienda REACTIVAR la Certificación del Sistema de Gestión en los esquemas ISO 9001:2008 NTC GP 1000:2009	X
Se recomienda no otorgar la Certificación del Sistema de Gestión	
Se recomienda renovar la Certificación del Sistema de Gestión	
Se recomienda reactivar la Certificación del Sistema de Gestión	
Se recomienda ampliar / reducir la Certificación del Sistema de Gestión	
Se recomienda no ampliar la Certificación del Sistema de Gestión	
Se recomienda suspender la Certificación del Sistema de Gestión	
Mantener la Certificación del Sistema de Gestión	
Se recomienda cancelar o retirar la Certificación del Sistema de Gestión	
<i>Comentarios:</i>	
La evaluación de la conformidad se realizo con los referenciales: ISO 9001:2008 NTC GP 1000:2009	

Nombre Auditor Líder	Julián Chaparro Gonzalez Profesional certificación	Fecha	2013-07-15
----------------------	-------------------------------------------------------	-------	------------

12. RELACIÓN DE REGISTROS ADICIONALES QUE SE DEBEN CARGAR EN BPM (marcar con una x los documentos que se anexan) – para uso interno de Icontec	
Plan de muestreo (obligatorio para otorgamiento, renovación y siempre que se hagan cambios al plan de muestreo en los seguimientos). Este documento se debe anexar al plan de auditoría	X
Programa de auditorías (obligatorio para otorgamiento, renovación y siempre que se hagan cambios al plan de muestreo en los seguimientos). Este documento se debe anexar al plan de auditoría	
No conformidades firmadas por el cliente (se anexan al informe)	
Cuestionario de evaluación de FSSC 22000 (solo aplica para este esquema)	N/A

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la empresa y no será divulgado a terceros sin autorización de la empresa.

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA



Empresa	<input style="width: 95%;" type="text" value="CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR"/>	Fecha	<input style="width: 95%;" type="text" value="05-Jul-13"/>
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor		<input type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	
N°		<input style="width: 30px; height: 20px;" type="text" value="1"/>	
		Norma	Requisito
		<input style="width: 100%;" type="text" value="ISO 9001 GP 1000"/>	<input style="width: 100%;" type="text" value="6,22"/>
Descripción de la No - Conformidad :			
No se definen las necesidades de formación y habilidades al personal de servidores particulares que afectan la conformidad con los requisitos del producto.			
Auditor: <u>Julian Chaparro</u>		Auditado: <u>ALBA A GOMEZ Z</u>	
Evidencia que demuestra el incumplimiento			
En el contrato con el objeto de realización de actividades técnicas necesarias para las actividades de los convenios de recursos del subsidio distrital de vivienda, no se determinó la competencia con base en formación y habilidades del contratista.			

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA



Empresa	<input type="text" value="CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR"/>	Fecha	<input type="text" value="05-Jul-13"/>
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor	N° <input type="text" value="2"/>	<input type="text" value="Norma"/>	<input type="text" value="Requisito"/>
<input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor		<input type="text" value="ISO 9001 GP 1000"/>	<input type="text" value="7,51"/>
Descripción de la No - Conformidad :			
No se evidencia como la entidad lleva a cabo la prestación del servicio considerando los riesgos de proceso.			
			
Auditor: <u>Julian Chaparro</u>		Auditado: <u>ALBA D GÓMEZ R</u>	
Evidencia que demuestra el incumplimiento			
En el proceso de Reasentamientos humanos no se evidencia el control al riesgo identificado en demora en el proceso.			

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA



Empresa	<input type="text" value="CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR"/>	Fecha	<input type="text" value="05-Jul-13"/>
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor	N° <input type="text" value="3"/>	<input type="text" value="Norma"/>	<input type="text" value="Requisito"/>
<input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor		<input type="text" value="ISO 9001 GP 1000"/>	<input type="text" value="8,23"/>
Descripción de la No - Conformidad :			
<p>No se evidencia la aplicación de los métodos para demostrar la capacidad del proceso para alcanzar los resultados planificados.</p> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;">  </div> <p>Auditor: <u>Julian Chaparro</u> Auditado: <u>ALBA A GÓMEZ R</u></p>			
Evidencia que demuestra el incumplimiento			
<p>Los indicadores del proceso de mejoramiento de barrios no determinan el cumplimiento de las disposiciones planificadas y no se encontraron resultados de la medición de los indicadores del proceso de reasentamientos humanos para el primer trimestre del año 2013.</p>			

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA



Empresa	<input type="text" value="CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR"/>	Fecha	<input type="text" value="05-Jul-13"/>
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor	N° <input type="text" value="4"/>	<input type="text" value="Norma"/>	<input type="text" value="Requisito"/>
<input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor		<input type="text" value="ISO 9001 GP 1000"/>	<input type="text" value="8.2.4"/>
Descripción de la No - Conformidad :			
No se evidencia el seguimiento a las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos.			
 Auditor: <u>Julian Chaparro</u>		Auditado: <u>ALBA A GÓMEZ R</u>	
Evidencia que demuestra el incumplimiento			
No se encontro evidencia del seguimiento a las características del producto en el proceso de mejoramiento de viviendas.			

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA



Empresa	<input type="text" value="CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR"/>	Fecha	<input type="text" value="05-Jul-13"/>
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor	N° <input style="width: 30px;" type="text" value="5"/>	<input type="text" value="Norma"/>	<input type="text" value="Requisito"/>
<input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor		<input type="text" value="ISO 9001 GP 1000"/>	<input type="text" value="8,3"/>
Descripción de la No - Conformidad :			
<p>No se evidencia en el procedimiento de producto no conforme las acciones para el tratamiento de la naturaleza de las no conformidades y de las acciones tomadas.</p> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;"> </div> <p>Auditor: <u>Julian Chaparro</u> Auditado: <u>ALBA AGUIRRE</u></p>			
Evidencia que demuestra el incumplimiento			
<p>En los procesos misionales se tienen registros con estadísticas de los no conformes pero no se dispone del registro de la naturaleza de los no conformes y de las acciones tomadas para su tratamiento.</p>			

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA



Empresa	<input type="text" value="CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR"/>	Fecha	<input type="text" value="05-Jul-13"/>
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor	N° <input type="text" value="6"/>	<input type="text" value="Norma"/>	<input type="text" value="Requisito"/>
<input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor		<input type="text" value="ISO 9001 GP 1000"/>	<input type="text" value="8,52"/>
Descripción de la No - Conformidad :			
No se evidencia la aplicación del procedimiento de acciones correctivas para eliminar las causas de no conformidades.			
Auditor: <u>Julian Chaparro</u>		Auditado: <u>ALBA D GÓMEZ R</u>	
Evidencia que demuestra el incumplimiento			
No se evidencia la aplicación del procedimiento de acciones correctivas en el proceso de mejoramiento de Barrios, en escenarios materializados en el tema de indicadores en liquidación de contratos donde los resultados reportan incumplimiento en las ultimas dos mediciones.			