

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



1. INFORMACIÓN GENERAL		
1.1. ORGANIZACIÓN		
CAJA DE VIVIENDA POPULAR		
1.2. SITIO WEB: http://www.cajaviviendapopular.gov.co		
1.3. LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL: Calle 54 No 13 – 30, Bogotá D.C, Colombia		
Si la certificación cubre más de un sitio permanente donde se realicen actividades del sistema de gestión, indicar la localización de cada uno.		
Dirección del sitio permanente	Localización (ciudad - país)	Actividades del sistema de gestión, desarrollados en este sitio, que estén cubiertas en el alcance
N/A	N/A	N/A
1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACION:		
Ejecución de las políticas de la Secretaría del 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.		
Polices execution of Habitat Secretary in the programs of land titling, house improvement, neighborhood improvement, human resettlements and citizen service, through the application of technical, legal, financial and social instruments with the purpose of raising the quality of life of the population from 1 and 2 stratum that live neighborhoods of informal origin or in high risk zones.		
1.5. CÓDIGO IAF: [CS 36-0]		
1.6. CATEGORIA DE ISO/TS 22003: N/A		
1.7. REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTION: NTC ISO 9001:2015		
1.8. REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN		
Nombre:	Javier de Jesús Cruz Pineda	
Cargo:	Jefe de Oficina Asesora de Planeación	
Correo electrónico	jjcruzp@cajaviviendapopular.gov.co	
1.9. TIPO DE AUDITORIA:		
<input type="checkbox"/> Inicial o de Otorgamiento <input checked="" type="checkbox"/> Seguimiento <input type="checkbox"/> Renovación <input type="checkbox"/> Ampliación <input type="checkbox"/> Reducción <input type="checkbox"/> Reactivación <input type="checkbox"/> Extraordinaria <input type="checkbox"/> Actualización <input type="checkbox"/> Migración (aplica para ISO 45001)		
Aplica toma de muestra por multisitio: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		
Auditoría combinada: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



1. INFORMACIÓN GENERAL		
Auditoría integrada: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		
1.10. Tiempo de auditoría		
	FECHA	Días de auditoría)
Etapa 1 (Si aplica)	N/A	N/A
Preparación de la auditoría en sitio y elaboración del plan	2019-05-13	0.5
Auditoría en sitio	2019-06-27/28/29	2.5
1.11. EQUIPO AUDITOR		
Auditor líder	René Martín	
Auditor	N/A	
Experto Técnico	N/A	
1.12. DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN		
Código asignado por ICONTEC	SC-CER356168	
Fecha de aprobación inicial	2014-12-19	
Fecha de próximo vencimiento:	2020-12-18	

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA
2.1. Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.
2.2. Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la Organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables en el alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión
2.3. Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la Organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados.
2.4. Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS
3.1. Los criterios de la auditoría incluyen la norma de requisitos de sistema de gestión, la información documentada del sistema de gestión establecida por la organización para cumplir los requisitos de la norma, otros requisitos aplicables que la organización suscriba y documentos de origen externo aplicables.
3.2. El alcance de la auditoría, las unidades organizacionales o procesos auditados se relacionan en el plan de auditoría, que hace parte de este informe.
3.3. La auditoría se realizó por toma de muestra de evidencias de las actividades y resultados de la Organización y por ello tiene asociada la incertidumbre, por no ser posible verificar toda la información documentada.
3.4. Se verificó la capacidad de cumplimiento de los requisitos legales o reglamentarios aplicables en el alcance del sistema de gestión, establecidos mediante su identificación, la planificación de su cumplimiento, la implementación y la verificación por parte de la Organización de su cumplimiento.

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

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

3.5. El equipo auditor manejó la información suministrada por la Organización en forma confidencial y la retornó a la Organización, en forma física o eliminó la entregada en otro medio, solicitada antes y durante el proceso de auditoría.

3.6. Al haberse ejecutado la auditoría de acuerdo con lo establecido en el plan de auditoría, se cumplieron los objetivos de ésta.

3.7. ¿Se evidenciaron las acciones tomadas por la Organización para solucionar las áreas de preocupación, reportadas en el informe de la Etapa 1? (Se aplica solo para auditorías iniciales o de otorgamiento):
Si No NA

3.8. Si se aplicó toma de muestra de múltiples sitios, indicar cuáles sitios permanentes se auditaron y en que fechas: Si No NA

3.9. ¿En el caso del Sistema de Gestión auditado están justificados los requisitos no aplicables acordes con lo requerido por el respectivo referencial?
Si No NA

3.10. ¿Se auditaron actividades en sitios temporales o fuera del sitio de acuerdo al listado de contratos o proyectos entregado por la Organización?:
Si No NA

Si aplica, indique en cuáles sitios temporales, proyectos o contratos se realizó la auditoría.

- Para la ejecución de la presente auditoría se visitaron los siguientes sitios de la organización:
 - Oficinas principales de la organización, ubicadas en la Calle 54 No 13 – 30 - Bogotá D.C.
 - Proyecto en ejecución de Mejoramiento de Barrios, ubicado en la localidad de San Cristobal, Bogotá.

3.11. ¿Es una auditoría de ampliación o reducción?
Si No NA

3.12. ¿En el caso de los esquemas en los que es aplicable el requisito de diseño y desarrollo del producto o servicio (Por ejemplo, el numeral 8.3, de la norma ISO 9001:2015), este se incluye en el alcance del certificado?:
Si No NA

Si aplica y fue verificado en esta auditoría, indicar la línea de productos, servicios o proyectos donde se verificaron dichos requisitos.

Se verifico el cumplimiento de los requisitos del numeral 8.3 Diseño y Desarrollo en el proyecto Visitado.

- Datos de los proyectos visitados para evaluar las actividades del alcance del SGC, Ejecución de las políticas de la Secretaría del 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

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

calidad de vida de la población de estratos 1 y 2 que habita en barrios de origen informal o en zonas de riesgo.

Visita a proyecto para verificar las actividades de ejecución de obras de mejoramiento de barrios (construcción de segmentos viales)

Nombre del Proyecto / Contrato:	San Martín de Loba
Numerales de la norma ISO 9001/ISO 14001/OHSAS 18001 auditados en el proyecto:	7. 1.3 Infraestructura 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición 8.1 Planificación y control operacional 8.5 Producción y provisión del servicio 8.6 Liberación de los productos y servicios 8.7 Control de las salidas no conformes
Numero de Contrato:	627-2017
Entidad Contratante:	Caja de la vivienda popular
Localización:	Barrio San Martín de Loba, en la localidad de San Cristobal, Bogotá D.C.
Participación individual, en consorcio, unión temporal u otro:	Consorcio el triunfo:
% de participación y nombre de cada empresa participante	MYM Ingenieros Asociados 70% BYC Ingeniería SAS 30%
Nombre de interventoría (supervisión) si aplica.	GNG Ingeniería SAS
Fecha de inicio del proyecto:	13 de febrero de 2018
Fecha de finalización del proyecto:	2 de agosto de 2019 El proyecto ha tenido 3 prorrogas, a causa de ajustes a los diseños y comunidad en oposición por diseños específicos en uno de los CIV de la obra.
Objeto del contrato y descripción del contrato	Ejecutar las obras de intervención física a escala barrial, consistentes en la construcción de los tramos viales (Códigos de identificación vial) ubicados en la ciudad de Bogotá D.C., de conformidad con los pliegos de condiciones, anexo técnico y de más documentos del proceso, este proceso se definió como grupo número 1. El proyecto consistió en las siguientes actividades: Preliminares que consiste en la localización y replanteos, excavaciones y rellenos. Servicios públicos, redes: construcción de redes de aguas servidas, agua potable, pozos de inspección y cajas de aguas servidas. Vías en concreto, losas de 4.5 m concreto rígido de 4000 PSI MR 45, en promedio, escaleras en concreto, muros de contención.

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

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

	Urbanismo y espacio público: instalación de losetas, conformación de terrazas, accesos, barandas de protección rampas, cañuelas, bolardos, bancas y canecas, zonas verdes, jardineras e instalación de grama en algunas zonas.
Actividades del alcance auditadas.	Mejoramiento de Barrios
Requisitos legales y reglamentarios, auditados en el proyecto	Normas aplicables: NCR10, RAS 2000, Cartilla espacio público IDU, Normas acueducto SISTEC. RETIE. Plan de ordenamiento territorial, decreto 619 de 2000, lo modifica el decreto 190 de 2004. PMT
Proyecto auditado de manera presencial o documental (marque con una X)	Presencial
	Documental
	X

Los estudios y diseños son contratados por la caja, estos diseños son puestos en control por la interventoría.

3.13. ¿Existen requisitos legales para el funcionamiento u operación de la Organización o los proyectos que realiza, por ejemplo, habilitación, registro sanitario, licencia de funcionamiento, licencia de construcción, licencia o permisos ambientales en los que la Organización sea responsable?:

Si No NA

3.14. ¿Se evidencian cambios significativos en la Organización, desde la anterior auditoría, por ejemplo, relacionados con alta dirección, estructura organizacional, sitios permanentes bajo el alcance de la certificación, cambios en el alcance de la certificación diferentes a ampliación o reducción, entre otros?

Si No NA

En caso afirmativo, cuáles:

¿Debido a los cambios que ha reportado la Organización, se requiere aumentar el tiempo de auditoría de seguimiento?

Si No NA

En caso afirmativo, favor informar mediante correo electrónico al Profesional Técnico Comercial cotizacionssystema@icontec.org, para que se revise la solicitud, se ajusten los tiempos de las auditorías posteriores y se notifiquen los cambios al área Comercial y de Programación.

3.15. ¿Se auditaron actividades en turnos nocturnos?

Si No NA

En caso afirmativo descríbalas,

3.16. ¿Se encontraron controlados los procesos de origen externo (out sourcing), cuyo resultado incide en la conformidad del producto y/o servicio que afectan la satisfacción del cliente?

Si No NA

En caso afirmativo relacione los procesos de origen externo en la siguiente tabla:

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Proceso de origen externo:
N/A

3.17. ¿Se presentaron, durante la auditoría, cambios que hayan impedido cumplir con el plan de auditoría inicialmente acordado con la Organización?
 Si No

3.18. ¿Existen aspectos o resultados significativos de esta auditoría, que incidan en el programa de auditoría del ciclo de certificación?
 Si No

Si es afirmativo describa cuáles requisitos de la norma de sistema de gestión, se ven afectados del programa de auditoría:

3.19. ¿Quedaron puntos no resueltos en los casos en los cuales se presentaron diferencias de opinión sobre las NC identificadas durante la auditoría?
 Si No

3.20. ¿Aplica restauración para este servicio?
 Si No NA

3.21. Se verificó si la Organización implementó o no, el plan de acción establecido para solucionar las no conformidades menores pendientes de la auditoría anterior de ICONTEC y si fueron eficaces.

- Durante la auditoría de Renovación + Actualización, realizada los días 2018-05-08/11, no se declaró no conformidades.

A continuación, la evidencia de implementación de los planes de acción:

NC	Descripción de la no conformidad (se relaciona el numeral de la norma y la evidencia del incumplimiento)	Evidencia obtenida que soporta la solución	¿Fue eficaz la acción? Si/No
1	N/A	N/A	N/A

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORIA

4.1 Hallazgos que apoyan la conformidad del sistema de gestión con los requisitos.

Durante el desarrollo de la auditoría se detectaron las siguientes fortalezas en el sistema de gestión de calidad de la organización.

GESTION ESTRATEGICA

- La ejecución de la revisión por la dirección con el enfoque de cumplimiento de los objetivos de la entidad para verificar el avance de su cumplimiento por parte de los procesos responsables.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- La realización de diagnósticos y definición de actividades para lograr la implementación del modelo MIPG, para garantizar cumplir por parte de los procesos su cumplimiento de las dimensiones, políticas de control y desempeño institucional.
- La realización de la matriz de gestión del cambio para lograr incluir en esta todos los cambios transversales y trascendentales que pueden generar en la entidad para lograr su aplicación.
- La estructuración del plan de acción de gestión, con el que se permite lograr el seguimiento de indicadores con corte trimestral para verificar eficacia de cumplimiento por parte de los procesos, y el seguimiento a metas a través de SEGPLAN, logrando verificar la ejecución de cumplimiento de proyectos, esto de manera trimestral, y mensualmente a través del FUS (formato único de seguimiento sectorial).
- La implementación de metodología para lograr verificar e identificar retrasos en el cumplimiento de metas, esto a través del plan de acción por el retraso de la ejecución de metas de los proyectos de inversión.

GESTION DE COMUNICACIONES

- Las acciones articuladas con los procesos misionales para identificar los comunicados que se deben emitir por parte de la entidad.
- La estructuración de procedimientos como redes sociales, pagina web comunicación externa, Interna, diseño de pizas y audiovisuales, entre otras para lograr cumplimiento de los objetivos establecidos por el proceso de comunicaciones.
- El despliegue de los canales de comunicación de la entidad para lograr efectividad de las comunicaciones publicadas a las partes interesadas.
- La realización de encuestas de satisfacción a los usuarios luego de la realización de encuentros de participación ciudadana, logrando identificar resultados muy favorables para la entidad por parte de la comunidad objeto.

URBANIZACIONES Y TITULACION

- el desarrollo de aplicativo de control a la trazabilidad a la aplicación, con el propósito de lograr control para tres componentes, social, jurídico, y técnico, para asegurar el seguimiento y evolución de los tramites de la titulación.
- La realización de control en el sistema ENCAJA, logrando monitorear quien es el responsable del trámite del expediente para saber su estado actual, logrando trazabilidad favorable.

TALENTO HUMANO

- El diseño de módulos virtuales para el desarrollo de inducciones para los funcionarios, de manera que les permite lograr mejoras en los conocimientos por parte de los nuevos funcionarios.
- La identificación de las necesidades de capacitación, a través de memorandos, para lograr fomentar las capacitaciones a desarrollarse para los funcionarios de la entidad.

MEJORAMIENTO DE VIVIENDA

- Las estrategias realizadas para lograr fomentar las actividades para la estructuración de proyectos que sean los usuarios objeto de las actividades de mejoramiento de vivienda.
- La planificación de las jornadas de capacitación a la comunidad para lograr fomentar la promoción de las actividades del proceso de mejoramiento de viviendas, esto para lograr asegurar la aceptación por parte de los interesados.
- Las actividades de acompañamiento a la comunidad para lograr asegurar los tramites con el lleno de los requisitos para acceder a los beneficios de mejoramiento.

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

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- Para el indicador de asistencias técnicas, jurídicas y sociales para la obtención de las licencias de construcción o actos de reconocimiento: meta 68 para la vigencia, a la fecha en el 1 cuatrimestre se han ejecutados 25, lo cual se ajusta a los programado.
- Para la verificación de las actividades del procedimiento de las actividades de asistencia técnica, se ha seleccionado un caso como referencia para la verificación de las actividades del proceso:
 - Beneficiario: Sandra Liliana Amado
 - N° exp.: 38240
 - Caja N° 1562
- Procedimiento objeto de la verificación: “asistencia técnica para la obtención de licencias de construcción y/o actos de reconocimiento” código: 208-MV-BR-04 V5, fecha de vigencia 11 abril del 2019.
- La planificación de las actividades de control para garantizar que los tramites se realizan con diversos criterios de control, evitando reprocesos o en consecuencia productos no conformes, luego de la implementación de listas de chequeo para revisión de documentación a radicar ante curaduría del proceso de asistencia técnica.
- Las acciones emprendidas para minimizar los tiempos del trámite del proceso, logrando unificar las visitas de recolección de actividades que abarca la identificación de sistema estructural, tipo de trámite que se va a desarrollar, modalidad de licencia, levantamiento arquitectónico, y caracterización social, fomentando adicionalmente la optimización de los recursos por visitas unificadas.
- La actualización de las listas de verificación, para complementar y mejorar, logrando tener expedientes diligenciados, con sus listas de chequeo al día y completos.
- La definición específica de trámites para los usuarios, logrando minimizar el número de visitas del usuario a la entidad para que realice todos los tramites en el menor número de tiempo.

MEJORAMIENTO DE BARRIOS

- Para el control de las actividades del proyecto se han definido anexos de control de la calidad en cada uno de los ítems del proyecto.
- Las mejoras en los procedimientos realizados para lograr asegurar el despliegue de las obras a través de plan de inspección y ensayos.

ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS

- El acompañamiento permanente por parte del proceso de contratación, para asegurar que se logre eficacia en las acciones de contratación a través de mesas de trabajo.
- El control de avance se realiza a través de proyectos de inversión, estos son controlados por parte del proceso de contratación y enviado a los responsables de la inversión.
- Las acciones emprendidas para lograr adelantar la liquidación de contratos que se encontraban rezagados para el cierre, de contratos pendientes de más de 1 año.

SERVICIO AL CIUDADANO

- Las actividades de soporte que les permite asegurar que la atención al ciudadano sea lo más oportuna posible para evitar reprocesos y tramites inconclusos.
- La realización de la mesa de seguimiento y control a las PQR, para lograr asegurar seguimiento y control para evitar vencimiento de los requerimientos hechos por los usuarios.
- Las encuestas realizadas directamente por la entidad, en frecuencia anual por canal presencial, logrando identificar oportunidades de mejora que se implementan ágilmente.

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

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- Los planes de acción realizadas luego del análisis de los resultados de satisfacción de los usuarios, logrando desarrollar los planes de mejoramiento necesarios para aumentar el nivel de desempeños.

GESTION DOCUMENTAL

- El acompañamiento realizado por parte del proceso de gestión documental para lograr asegurar el control de la información documentada que se realiza por parte de los procesos en los archivos de gestión.
- Las acciones de depuración de la información en gestión para lograr garantizar la identificación plena de los archivos de la entidad que se encuentran el trámite.
- El reconocimiento obtenido por parte de la secretaria general de la alcaldía de Bogotá, respecto a la gestión de la modernización de la gestión documental de la caja de vivienda popular, así como el reconocimiento por parte del consejo distrital de archivo respecto al avance significativo frente al cumplimiento de implementación de la normatividad archivística.
- La estructuración de cronograma de visitas de seguimiento a los procesos para verificar que se estén aplicando los procedimientos de gestión documental y la aplicación de la tabla de retención documental, generando compromisos de seguimiento.
- Las acciones de capacitación generadas para fortalecer las competencias del personal respecto a la gestión documental, para sensibilizar al personal respecto al impacto que tiene el tema en la entidad, así mismo garantizar que las actividades realizadas se basen en conocimientos técnicos.

4.2 Oportunidades de mejora

La organización puede implementar las siguientes acciones como oportunidades de mejora con el fin de fortalecer su sistema de gestión de calidad.

EN GENERAL

- Asegurar que se determinan criterios de identificación de incumplimiento de los procesos que realizan proyectos, para que sean identificadas no conformidades y oportunidades de mejora luego de verificar que no se ha cumplido en plan de ejecución planteado, para la identificación de impacto en las acciones planificadas.
- Para lograr garantizar la implementación de la gestión del cambio con base en los lineamientos emitidos por la organización, es importante para cada caso que se identifique necesario su aplicación, como es el caso de cambio de gobierno. Esto puede ser a través de un modelo definido como parte del procedimiento.

GESTION DE COMUNICACIONES

- Garantizar que se define un programa de publicaciones que se deben realizar de forma sistemática, para garantizar cumplimiento como entidad.

TALENTO HUMANO

- Asegurar que todas las capacitaciones adicionales que se generan a los funcionarios en diversos espacios, sean consideradas para que alimenten el programa de capacitación definida por la entidad, sumando al indicador de horas de capacitación.
- Garantizar que se realiza la revisión sistemática del manual de funciones para lograr garantizar cumplimiento en cada caso respecto a las funciones actuales desempeñadas.
- Asegurar que se logra documentar en el PIC (plan institucional de capacitación) para lograr asegurar que se documentan la totalidad de las actividades desarrolladas en capacitaciones que no hicieron parte del plan de capacitación.

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

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- Fomentar la capacitación virtual para lograr tener cobertura poblacional y temáticas necesarias para informar a los funcionarios respecto a varios aspectos de índole legal, normativo y de la organización.

MEJORAMIENTO DE VIVIENDA

- Fortalecer las acciones para lograr la identificación de los expedientes desde la gestión documental, para que se garantice la trazabilidad desde el origen de la indexación de los expedientes.

MEJORAMIENTO DE BARRIOS

- Garantizar que se determinen criterios de control que se logran aterrizar para la ejecución del proyecto, información que se basa en documentos previamente elaborados bajo el documento de especificaciones técnicas.
- Definir espacios de planificación previos al inicio de los proyectos para lograr asegurar la determinación de las actividades a realizarse durante la ejecución de la obra.
- Garantizar que se determina un método que les permita el control de cambios necesarios para lograr asegurar que se documenten las modificaciones a los diseños cuando se identifican durante la ejecución del proyecto y formular posteriormente los planos record con esta información generada.
- Asegurar que se fomentan las medidas de control por parte de la interventoría para que les permita demostrar al contratista, los controles suficientes para el almacenamiento y protección de materiales utilizados en la ejecución del proyecto, así como control de escombros y materiales de desecho generado en el proyecto.

ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS

- Garantizar que se realiza el control de los documentos con base a las modificaciones realizadas a la tabla de retención documental. Luego que se actualizó a partir abril de 2019

SERVICIO AL CIUDADANO

- Buscar otros momentos de verdad para la verificación de la satisfacción de los usuarios, considerando nuevas formas de explorar contactos con los usuarios durante la prestación del servicio.

GESTION DOCUMENTAL

- Asegurar que se determina un plan de mantenimiento específico para las áreas del archivo, tomando en consideración la infraestructura que puede afectar la integridad del acervo documental.

EVALUACION DE LA GESTION

- Garantizar durante el proceso de auditorías internas se fomente el acompañamiento de los auditores internos formados, para lograr aumentar el nivel de competencia, así como la experiencia durante el proceso de la auditoría interna, esto dejarlo formalizado en el informe de auditoría y en el programa de auditoría.
- Garantizar que se realice los planes de acción de las no conformidades identificadas antes de la auditoria de tercera parte para lograr evidenciar las acciones correctivas.

5. INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTION

5.1. Análisis de la eficacia del sistema de gestión certificado

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

5. INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

5.1.1. Incluir las reclamaciones o quejas validas del cliente en los sistemas de gestión que aplique durante el último año.

Quejas y reclamos

Todas las PQR llegan a la entidad a través del portal web, correo electrónico, escrito, presencial y teléfono donde se registran, asignan responsables de su tratamiento, y se hace seguimiento a las diferentes dependencias para que se dé respuesta oportuna a las mismas.

Durante la vigencia del 2018 la Caja de la Vivienda Popular, recibió cuatro mil veintiséis (4.026) Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias por Actos de Corrupción, las cuales fueron solucionadas como lo establece la ley (Ley Estatutaria 1755 de 2015).

PQRSD RECIBIDAS EN 2018	
Tipo de Documento	Cantidad
Consulta	38
Denuncia por actos de corrupción	6
Derecho de petición de interés general	128
Derecho de petición de interés particular	3.619
Felicitación	7
Queja	41
Reclamo	20
Solicitud de acceso a la información	39
Solicitud de copia	128
TOTAL	4.026

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

Principales quejas o reclamaciones recurrentes	Principal causa	Acciones tomadas
Total PQRS 3.951	Consulta Denuncia por actos de corrupción Derecho de petición de interés general Derecho de petición de interés particular Felicitación Queja Reclamo Solicitud de acceso a la información Solicitud de copia	todos los requerimientos son tramitado acorde a los procedimientos establecidos

5.1.2. Incluir las solicitudes o comunicaciones de partes interesadas, por ejemplo, para ISO 14001, OHSAS 18001.

Si No NA

5.1.3. Incluir las retiradas de producto del mercado para ISO 9001, NTC 5830, ISO 22000 y FSSC 22000

Si No NA

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

5. INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTION

5.1.4. Incluir la ocurrencia de incidentes (accidentes o emergencias) en los sistemas de gestión que aplique y explique brevemente como fueron tratados:
 Si No NA

5.1.5. En los casos que aplique verificar que la Organización haya informado a ICONTEC durante los plazos especificados en el Reglamento ES-R-SG-001 eventos que hayan afectado el desempeño del sistema de gestión certificado, relacionados con el alcance de certificación que sean de conocimiento público. El auditor verificará las acciones pertinentes tomadas por la Organización para evitar su recurrencia y describirá brevemente como fueron atendidas.

5.1.6. ¿Existen quejas de usuarios de la certificación recibidas por ICONTEC durante el último periodo evaluado? (Aplica a partir del primer seguimiento)?
 Si No NA
 Si la respuesta es afirmativa, relacione brevemente las acciones tomadas por la Organización frente a estas quejas.

5.1.7. ¿Se evidencia la capacidad del sistema de gestión para cumplir los requisitos aplicables y lograr los resultados esperados?:
 Si No
 Si la respuesta es negativa, por favor describa brevemente la situación.

5.1.8. ¿Se concluye que el alcance del sistema de gestión es apropiado frente a los requisitos que la Organización debe cumplir? (consultar ES-P-SG-02-A-001)
 Si No
 Si la respuesta es negativa, por favor explique.

5.2. Relación de no conformidades detectadas durante el ciclo de certificación

El ciclo de certificación inicia con una auditoría de otorgamiento o renovación, a partir de esta indicar contra cuáles requisitos se han reportado no conformidades.

Auditoría	Número de no conformidades	Requisitos
Otorgamiento / Renovación	0	N/A
1ª de seguimiento del ciclo (reactivación)	2	8.5.1 a) 1 - 10.2
2ª de seguimiento del ciclo	N/A	N/A
Auditorías especiales (Extraordinaria, reactivación, ampliación)	N/A	N/A

¿Se evidencia recurrencia de no conformidades detectadas en las auditorías de ICONTEC en el último ciclo de certificación?
 Si No NA

5.3 Análisis del proceso de auditoría interna

- La organización tiene establecido un procedimiento documentado para la planificación y ejecución de auditorías internas, en el cual se tiene determinado la realización de las auditorías en frecuencias establecidas para todos los procesos por ciclos, esto se registra en el programa de auditorías.

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

5. INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTION

- La organización cuenta con auditores internos para la realización de las auditorías internas, quienes realizaron las auditorías en todos los procesos del SGC, cuentan con la competencia requerida para realizar las auditorías internas según lo requerido por la empresa y la Norma ISO 9001: 2015.
- Como resultado de estas auditorías se detectan las no conformidades, se registran y analizan de acuerdo con lo establecido en el procedimiento, de las que se logró evidenciar los planes de acción propuestos para su eficaz aplicación, este control es consolidado por el responsable del proceso de control interno para emitir información que será evaluada en la revisión por la dirección.
- En lo recorrido del año 2018 se desarrolló un ciclo de auditorías internas para todos los procesos.
- La auditoría interna de calidad fue realizada por un tercero, SGS 2018 y para el 2019 se realizó con APLUS – la auditoría se realizó del 17 al 23 de abril de 2019.
- Se identifican las no conformidades y oportunidades de mejora, estas fueron tramitadas como lo establece el procedimiento de auditorías internas, se logró evidenciar el trámite para el cierre de estos hallazgos. Sin embargo, es pertinente la revisión del procedimiento de acciones correctivas para lograr adecuar su trámite con base a los lineamientos de la norma ISO 9001:2014, NUMERAL 10.2.
- En los informes de las auditorías internas se evidencia los hallazgos encontrados, las conclusiones del resultado de los hallazgos como parte de la información de entrada para la toma de decisiones por parte de la alta Gerencia en la revisión por la dirección.
- La planificación y ejecución de las auditorías internas están basados en los lineamientos de la Norma 19011.

5.4 Análisis de la revisión del sistema por la dirección

- La revisión por la dirección fue realizada en el mes de mayo de 2019, para abordar temas relacionados con el desempeño del SGC en el periodo de enero a diciembre de 2018, donde se han considerado todos los elementos de entrada para la revisión por la dirección según la norma ISO 9001: 2015.
- La revisión por la dirección fue realizada con base a esta información se presenta los resultados a la dirección, se ha establecido para su ejecución en adelante en frecuencia anual.
- Se contemplaron como elementos de entrada todos los exigidos por la norma ISO 9001: 2015, se tomaron decisiones para cada uno de los puntos tratados y se dejaron compromisos para adelantar planes de mejora respecto a estas decisiones.
- Se verificó dentro de la revisión por la dirección la política, los objetivos, satisfacción de partes interesadas, quejas y reclamos y gestión de riesgos.
- Se concluyó respecto a la conformidad del SGC.

6. USO DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTION Y DE LA MARCA O LOGO DE LA CERTIFICACION

6.1. ¿El logo o la marca de conformidad de certificación de sistema de gestión de ICONTEC se usa en publicidad (página web, brochure, papelería, facturas, etc.)
Esta condición se debe verificar en todas las auditorías (otorgamiento, seguimiento y renovación)
Si No NA

Se le informa a la Organización que el logo de certificación de ICONTEC y de FSSC, solo podrá ser usado de acuerdo con lo establecido en el Manual de Aplicación ES-P-GM-01-A-011, una vez ICONTEC notifique oficialmente la decisión de otorgar el certificado.

Si No NA

Aplica en caso de auditoría de otorgamiento.

6.2. ¿La publicidad realizada por la Organización está de acuerdo con lo establecido en el reglamento ES-R-SG-001 y el Manual de aplicación ES-P-GM-01-A-011?

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Si No NA

6.3. ¿El logo o la marca de conformidad se usa sobre el producto o sobre el empaque o el envase o el embalaje del producto, o de cualquier otra forma que denote conformidad del producto?

Si No NA

Esta condición se debe verificar en todas las auditorías (otorgamiento, seguimiento y renovación)

6.4. ¿Se evidencia la adecuación de la información contenida en el certificado (¿vigencia del certificado, logo de organismo de acreditación, razón social registrada en documentos de existencia y representación legal, direcciones de sitios permanentes cubiertos por la certificación, alcance, etc.?)

Si No NA

7. RESULTADO DE LA REVISIÓN DE LAS CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS PARA LAS NO CONFORMIDADES MAYORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORIA, MENORES QUE GENERARON COMPLEMENTARIA Y, MENORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORIA QUE POR SOLICITUD DEL CLIENTE FUERON REVISADAS

¿Se presentaron no conformidades mayores? Si No

¿Se presentaron no conformidades menores de la auditoría anterior que no pudieron ser cerradas en esta auditoría? Si No

¿Se presentaron no conformidades menores detectadas en esta auditoría que por solicitud del cliente fueron revisadas durante la complementaria? Si No

En caso afirmativo diligencie el siguiente cuadro:

Fecha de la verificación complementaria: N/A

NC	Descripción de la no conformidad (se relaciona el numeral de la norma y la evidencia del incumplimiento)	Evidencia obtenida que soporta la solución	¿Fue eficaz la acción? Si/No
No conformidades mayores identificadas en esta auditoría			
No conformidades pendientes de la auditoría anterior que no se solucionaron			
No conformidades detectadas en esta auditoría que fueron cerradas			

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

7. RESULTADO DE LA REVISIÓN DE LAS CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS PARA LAS NO CONFORMIDADES MAYORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORIA, MENORES QUE GENERARON COMPLEMENTARIA Y, MENORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORIA QUE POR SOLICITUD DEL CLIENTE FUERON REVISADAS

Si las acciones tomadas no fueron eficaces después de la realización de la verificación complementaria, se debe proceder de acuerdo con lo establecido en el Reglamento ES-R-SG-001.
 Si No NA

8. RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR DE ACUERDO CON EL ES-R-SG-001

	SI	NO
Se recomienda otorgar la Certificación del Sistema de Gestión		
Se recomienda mantener el alcance del certificado o del Sistema de Gestión	X	
Se recomienda renovar el certificado del Sistema de Gestión		
Se recomienda ampliar el alcance del certificado del Sistema de Gestión		
Se recomienda reducir el alcance del certificado		
Se recomienda reactivar el certificado		
Se recomienda actualizar el certificado del Sistema de Gestión		
Se recomienda migrar el certificado del Sistema de Gestión		
Se recomienda restaurar el certificado, una vez finalice el proceso de renovación		
Se recomienda suspender el certificado		
Se recomienda cancelar el certificado		
Nombre del auditor líder: René Fernando Martín	Fecha:	2019 06 20

9. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME

Anexo	Descripción	Estado
Anexo 1	Plan de auditoría ES-P-SG-02-F-002 (Adjuntar el plan a este formato)	X
Anexo 2	Información específica de esquemas de certificación de sistema de gestión (En caso de que no aplique indicar en el cuadro N/A)	N/A
Anexo 3	Correcciones, análisis de causa y acciones correctivas Aceptación de la organización firmada.	X

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



ANEXO 1 PLAN DE AUDITORIA

EMPRESA:	CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR		
Dirección del sitio :	Calle 54 No 13 – 30 Bogotá D.C., Colombia		
Representante de la organización:	Javier de Jesús Cruz Pineda		
Cargo:	Jefe de Oficina Asesora de Planeación	Correo electrónico	jjcruzp@cajaviviendapopular.gov.co
Alcance: Ejecución de las políticas de la Secretaría del 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.			
CRITERIOS DE AUDITORÍA		ISO 9001:2015 + Reglamento de la certificación y la documentación del Sistema de Gestión	
Tipo de auditoría:	<input type="checkbox"/> INICIAL U OTORGAMIENTO <input checked="" type="checkbox"/> SEGUIMIENTO <input type="checkbox"/> RENOVACION <input type="checkbox"/> AMPLIACIÓN	<input type="checkbox"/> REDUCCIÓN <input type="checkbox"/> REACTIVACIÓN <input type="checkbox"/> EXTRAORDINARIA <input type="checkbox"/> ACTUALIZACIÓN	
Aplica toma de muestra por multisitio:	<input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No		
Existen actividades/procesos que requieran ser auditadas en turno nocturno:	<input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No		
<p>Con un cordial saludo, enviamos el plan de la auditoría que se realizará al Sistema de Gestión de su organización. Por favor indicar en la columna correspondiente, el nombre y cargo de las personas que atenderán cada entrevista y devolverlo al correo electrónico del auditor líder. Así mismo, para la reunión de apertura de la auditoría le agradezco invitar a las personas del grupo de la alta dirección y de las áreas/procesos/actividades que serán auditadas.</p> <p>Para la reunión de apertura le solicitamos disponer de un proyector para computador y sonido para video, si es necesario, (sólo para auditorías de certificación inicial y actualización).</p> <p>En cuanto a las condiciones de seguridad y salud ocupacional aplicables a su organización, por favor informarlas previamente al inicio de la auditoría y disponer el suministro de los equipos de protección personal necesarios para el equipo auditor.</p> <p>La información que se conozca por la ejecución de esta auditoría será tratada confidencialmente, por parte del equipo auditor de ICONTEC.</p> <p>El idioma de la auditoría y su informe será el español.</p> <p>Los objetivos de la auditoría son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión. • Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables al alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión. • Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados. • Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión. • <p>Las condiciones de este servicio se encuentran indicadas en el Reglamento de certificación de sistemas de gestión R-SG-001.</p>			

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Auditor Líder:	René Martín – (RM)	Correo electrónico	rmartin@icontec.net
Auditor:	N/A	Auditor	N/A
Experto técnico:	N/A		

Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
PRIMER DÍA					
2019-05-27	08:00	08:30	Reunión de apertura	(RM)	
2019-05-27	08:30	10:30	GESTION ESTRATEGICA Capítulo 4 5.1 Liderazgo y Compromiso 5.2 Política 5.3 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización 6.1 Planificación 6.2 Objetivos de calidad 6.3 Planificación de los cambios 9.3 Revisión por la dirección 10.3 Mejora continua	(RM)	Dr. Javier De Jesús Cruz Pineda Jefe Oficina Asesora de Planeación
2019-05-27	10:30	12:30	GESTION DE COMUNICACIONES 7.4 Comunicación 9.1.3 Análisis y evaluación 10.3 Mejora continua	(RM)	Dr. Juan Pablo Robledo Barros Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones
2019-05-27	12:30	14:00	RECESO	(RM)	
2019-05-27	14:00	15:30	URBANIZACIONES Y TITULACION 7. 1.3 Infraestructura 8.1 Planificación y control operacional 8.5 Producción y provisión del servicio 8.6 Liberación de los productos y servicios 8.7 Control de las salidas no conformes 10.3 Mejora continua	(RM)	Dra. Natalia Andrea Hincapié Cardona Directora Urbanizaciones y Titulación
2019-05-27	15:30	17:00	GESTION DEL TALENTO HUMANO 7.2 Competencia 7.3 Toma de conciencia	(RM)	Dr. Javier Hernando Salinas Vargas Subdirector Administrativo
2019-05-27	17:00	17:30	BALANCE DIARIO	(RM)	
SEGUNDO DÍA					
2019-05-28	08:00	10:30	MEJORAMIENTO DE VIVIENDA 7. 1.3 Infraestructura 8.1 Planificación y control operacional 8.5 Producción y provisión del servicio	(RM)	Dr. Fernando López Gutiérrez Director Mejoramiento de Vivienda

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
			8.6 Liberación de los productos y servicios 8.7 Control de las salidas no conformes 10.3 Mejora continua		
2019-05-28	10:30	12:30	MEJORAMIENTO DE BARRIOS 7. 1.3 Infraestructura 8.1 Planificación y control operacional 8.5 Producción y provisión del servicio 8.6 Liberación de los productos y servicios 8.7 Control de las salidas no conformes 10.3 Mejora continua	(RM)	Dr. Cesar Augusto Henao Trujillo Director de Mejoramiento de Barrios
2019-05-28	12:30	14:00	RECESO	(RM)	
2019-05-28	14:00	15:30	ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS 7.1.3 Infraestructura 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	(RM)	Dr. Edgar David Motta Revollo Director de Gestión Corporativa y CID
2019-05-28	15:30	17:00	SERVICIO AL CIUDADANO 9. 1.2 Satisfacción del cliente 10.3 Mejora continua	(RM)	Dr. Edgar David Motta Revollo Director de Gestión Corporativa y CID
2019-05-28	17:00	17:30	BALANCE DIARIO	(RM)	
TERCER DÍA					
2019-05-29	08:00	09:30	GESTION DOCUMENTAL 7.6 Información documentada 10.3 Mejora continua	(RM)	Dr. Javier Hernando Salinas Vargas Subdirector Administrativo
2019-05-29	09:30	11:00	EVALUACION DE LA GESTION 9. 1.2 Satisfacción del cliente auditoría interna 10.2 No conformidad y acción correctiva 10.3 Mejora continua	(RM)	Dra. Ivonne Andrea Torres Cruz Jefe Oficina Asesora de Control Interno
2019-05-29	11:00	11:30	PREPARACIÓN INFORME DE AUDITORÍA	(RM)	
2019-05-29	11:30	12:00	REUNIÓN DE CIERRE	(RM)	
Observaciones:					
Los numerales de la norma, 9 - evaluación de desempeño y 10 - Mejora, serán evaluados en todos los procesos.					
Favor coordinar los desplazamientos y logística del equipo auditor a la sede y a sitio seleccionado para evaluar la aplicación del Sistema de Gestión en campo, en caso de requerirse.					

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
<p>Indicar si esta auditoría es testificada por un Organismo de Acreditación. <input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No</p> <p>Indicar los nombres de las personas que conforman el equipo evaluador. <input checked="" type="checkbox"/> N/A</p> <p>Nota: el equipo evaluador del ente acreditador puede variar en la asignación de los integrantes según lo defina el acreditador.</p> <p>La función del equipo evaluador consiste en observar y evaluar la competencia del equipo auditor y la aplicación de los procedimientos de ICONTEC para dar cumplimiento a los requisitos de acreditación con la norma ISO/IEC 17021-1.</p> <p>Para el balance diario de información del equipo auditor le agradecemos disponer de una oficina o sala, así como también de acceso a la documentación del sistema de gestión.</p>					
Fecha de emisión del plan de auditoría:			2019-05-13		

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



ANEXO 2 No aplica

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

ANEXO 3 - CORRECCIONES, CAUSAS Y ACCIONES CORRECTIVAS.

Durante el desarrollo de la auditoría se declararon 2 (dos) no conformidades menores. Se recibió la propuesta de correcciones, análisis de causas y acciones correctivas para la solución de no conformidades el (2019-06-10) y recibieron observaciones por parte del auditor líder.

Las correcciones, análisis de causas y acciones correctivas propuestas por la organización, fueron aceptadas por el auditor líder el (2019-06-20).

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 1 de 2
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): NTC-ISO 9001:2015	Requisito(s): <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; text-align: center;">10.2</div>
Descripción de la no conformidad: No se encontró evidencia de que se hayan considerado los cambios necesarios para lograr abordar las acciones correctivas que surgen producto de las auditorías internas.		
Evidencia: El procedimiento establecido por la entidad para el análisis y solución de las no conformidades detectadas, no contemplan condiciones de identificación para hacer frente a las consecuencias de estas no conformidades, la determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir, así como actualizar los riesgos y oportunidades determinados.		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Realizar primer seguimiento 2019 a las acciones abiertas y vencidas por proceso del "Plan de mejoramiento 2018-CI-Ft-05".	Plan de mejoramiento 2018-CI-Ft-05, con seguimiento a las acciones vencidas y abiertas por proceso	30/06/2019
Descripción de la (s) causas (s) 1. No se ha realizado seguimiento a las acciones de mejoramiento por procesos desde el mes de noviembre de 2018. 2. El procedimiento "208-CI-Pr-05 Procedimiento Acciones Correctivas, Preventivas y Proyectos de Mejora Continua" vigente desde el 27-jun-2016, no ha sido actualizado teniendo en cuenta los criterios de la norma ISO 9001:2015 en su numeral 10.2		
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Actualizar el procedimiento "208-CI-Pr-05 Procedimiento Acciones Correctivas, Preventivas y Proyectos de Mejora Continua" y sus formatos asociados, teniendo en cuenta los criterios de la norma ISO 9001:2015 en su numeral 10.2	208-CI-Pr-05 Procedimiento Acciones Correctivas, Preventivas y Proyectos de Mejora Continua" y sus formatos asociados actualizados	30/08/2019
Realizar socialización de "208-CI-Pr-05 Procedimiento Acciones Correctivas, Preventivas y Proyectos de Mejora Continua" y sus formatos asociados a los enlaces de cada proceso designados por cada líder.	Listado de asistencia de socialización del "208-CI-Pr-05 Procedimiento Acciones Correctivas, Preventivas y Proyectos de Mejora Continua" y sus formatos asociados.	30/09/2019
Realizar taller sobre herramientas de análisis de causas a los enlaces de cada proceso designados por cada líder.	Listado de asistencia de taller sobre herramientas de análisis de causas	15/10/2019

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 2 de 2
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): NTC-ISO 9001:2015	Requisito(s): 8.5.1 a) 1
Descripción de la no conformidad: No se encontró evidencia que se haya determinado un método que les permita el control de cambios necesarios para lograr asegurar que se documenten las modificaciones a los diseños cuando se identifican durante la ejecución del proyecto y formular posteriormente los planos record con esta información generada.		
Evidencia: Durante la visita realizada a la ejecución del proyecto de San Martín de loba, en las actividades del proceso de mejoramiento de barrios, se identificó que se realizan modificaciones en algunas estructuras como muros, conformación de terrazas, vías en concreto, y estas modificaciones no son documentadas formalmente, evitando que se pueda capitalizar estos cambios para realizar los planos definitivos de las estructuras modificadas.		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Levantamiento del registro "Plan de Inspección y control de cambios en las modificaciones a los diseños" durante la ejecución de las obras de infraestructura del proyecto San Martín de loba.	1. Sensibilización a los contratistas de obra No. 627 de 2017 y 638 de 2017 en el desarrollo de la corrección a implementar.	20-Jun-2019
	2. Registro "Plan de Inspección y control de cambios en las modificaciones a los diseños".	30- Agosto-2019
Descripción de la (s) causas (s) Falencias en la documentación del control de la calidad en la construcción de las obras de infraestructura en espacio público a escala barrial, desarrolladas en el proceso de mejoramiento de barrios. Insuficiencia en el control de la ejecución de la construcción de intervenciones en espacio público a escala barrial, relacionado con la documentación de las características y actividades de las obras de infraestructura, que permita registrar que se ejecutan los procesos de mejoramientos de barrios bajo condiciones controladas. La falta de definición de un método de control de cambios que permita registrar las modificaciones a los diseños que surgen durante la ejecución de las obras de infraestructura en espacio público a escala barrial. Deficiencia en la documentación del registro en el control de cambios en los diseños realizados durante la construcción de estructuras como muros, conformación de terrazas, vías en concreto, entre otras actividades de obras civiles, que permita garantizar los planos records definitivos.		

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
<p>Determinar el método para documentar el control de cambios que asegure el registro de las modificaciones de los diseños, en la ejecución de las obras de infraestructura en espacio público a escala barrial como insumo básico para formular los planos records, e implementar su desarrollo a través de los procedimientos de: 208-MB-Pr-06 PLANIFICACIÓN Y VALIDACIÓN DEL DISEÑO E INGENIERIA y 208-MB-Pr-05 SUPERVISIÓN DE CONTRATOS. Así como realizar la socialización y sensibilización a los contratistas de obra, interventoría y supervisión</p>	<p>Metodología para documentar el control de cambios que asegure el registro de las modificaciones de los diseños, en la ejecución de las obras de infraestructura en espacio público a escala barrial.</p>	<p>30 – Agosto- 2019</p>
	<p>Procedimiento 208-MB-Pr-06 PLANIFICACIÓN Y VALIDACIÓN DEL DISEÑO E INGENIERIA actualizado con la especificación a exigir en anexo técnico.</p>	<p>30 – Septiembre -2019</p>
	<p>Procedimiento 208-MB-Pr-05 SUPERVISIÓN DE CONTRATOS actualizado con la definición del alcance entre contratista de obra, interventoría y supervisión, de las actividades de planificación, ejecución, seguimiento, verificación y control al “Plan de Inspección y control de cambios en las modificaciones a los diseños”</p>	<p>30 – Septiembre -2019</p>
	<p>Formato “Plan de Inspección y control de cambios en las modificaciones a los diseños”</p>	<p>30 – Septiembre -2019</p>

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



RESULTADOS DE AUDITORÍA:	
Número de no conformidades detectadas en esta auditoría: <input type="checkbox"/> (0) Mayores <input type="checkbox"/> (2) menores	
Número de no conformidades pendientes que no se cerraron en esta auditoría: <input type="checkbox"/> () menores <input checked="" type="checkbox"/> (X) N.A.	
Plazo para la entrega de propuesta de corrección y acción correctiva (de acuerdo con lo establecido en el ES-R-SG-01) hasta: <u>(2019-06-07)</u> 1Z	
Fecha tentativa de verificación complementaria, cuando aplique (AAAA-MM-DD)	
ACEPTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN:	
Declaro que los servicios previstos fueron integralmente ejecutados y soy consciente de los resultados obtenidos.	
La organización acepta la (s) no conformidad (es) reportada (s) en el presente informe y se compromete a presentar los planes de acción en los tiempos establecidos en el reglamento de certificación ES-R-SG-001.	
En caso de no aceptarse alguna no conformidad relacione el número de la no conformidad _____ y el requisito al que fue reportada _____. En este caso la organización deberá solicitar una reposición dirigida al Jefe de certificación de sistemas de gestión.	
Nombre Representante de la dirección:	Firma:
Javier de Jesús Cruz Pineda	

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