

<b>1. INFORMACIÓN GENERAL</b>			
<b>1.1. ORGANIZACIÓN</b>			
CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR			
<b>1.2. SITIO WEB:</b> <a href="http://www.cajaviviendapopular.gov.co">www.cajaviviendapopular.gov.co</a>			
<b>1.3. LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL:</b> Calle 54 No. 13 – 30. Bogotá D.C., Cundinamarca, Colombia.			
Si la certificación cubre más de un sitio permanente donde se realicen actividades del sistema de gestión, indicar la localización de cada uno.			
Razón social	Dirección del sitio permanente (diferente al sitio principal)	Localización (ciudad - país)	Actividades del sistema de gestión, desarrollados en este sitio, que estén cubiertas en el alcance
N/A	N/A	N/A	N/A
<b>1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN:</b>			
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.			
<b>1.5. CÓDIGO IAF:</b> 32			
<b>1.6. CATEGORÍA DE ISO/TS 22003:</b> N/A			
<b>1.7. REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTIÓN:</b> ISO 9001:2015			
<b>1.8. REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN</b>			
Nombre:	Catalina Margarita Mónica Nagy Patiño		
Cargo:	Jefe de Oficina Asesora de Planeación		
Correo electrónico	<a href="mailto:cnagyp@cajaviviendapopular.gov.co">cnagyp@cajaviviendapopular.gov.co</a>		
<b>1.9. TIPO DE AUDITORÍA:</b>			
<input type="checkbox"/> Inicial o de Otorgamiento <input type="checkbox"/> Seguimiento <input checked="" 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)			

*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



Aplica toma de muestra por multisitio: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		
Auditoría combinada: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		
Auditoría integrada: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		
<b>1.10. Tiempo de auditoría</b>		
	<b>FECHA</b>	<b>Días de auditoría</b>
Etapa 1 (Si aplica)	N/A	0.0
Preparación de la auditoría en sitio y elaboración del plan	2020-12-11	0.5
Auditoría remota	2020-12-16 y 17	4.0
Auditoría en sitio	N/A	0.0
<b>1.11. EQUIPO AUDITOR</b>		
Auditor líder	Sandra Patricia Mendivelso Moreno	
Auditor	Nancy Consuelo Moreno Bernal	
Experto Técnico	N/A	
<b>1.12. DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN</b>		
Código asignado por ICONTEC	SC-CER356168	
Fecha de aprobación inicial	2014-12-19	
Fecha de próximo vencimiento:	2020-12-18	

<b>2. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA</b>
<p>2.1. Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.</p> <p>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</p> <p>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.</p> <p>2.4. Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.</p>

<b>3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS</b>
<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</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*

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.

**La Organización, y no ICONTEC, es responsable de la conformidad con los requisitos de la certificación. La certificación del sistema de gestión no exime a la Organización de su responsabilidad de cumplir con los requisitos legales vigentes y de proveer productos o servicios que cumplan los requisitos aplicables. La certificación del sistema de gestión no es garantía de cumplimiento de requisitos legales o reglamentarios, o requisitos contractuales exigibles a los productos o servicios suministrados por la Organización.” REGLAMENTO DE LA CERTIFICACIÓN ICONTEC DE SISTEMAS DE GESTIÓN (ES-R-SG-001, Versión 8, Numeral 3.19)**

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 qué fechas: **N/A**

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

**La auditoría se realizó en la modalidad “Totalmente Remota”, se realiza revisión documental.**

*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*

Nombre del Proyecto / Contrato:	Mirador de Illimani	
Numerales de la norma auditados en el proyecto:	8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7	
Número de Contrato:	Contrato de Obra No. 623 de 2019 y de interventoría No. 625 de 2019	
Entidad Contratante:	Caja de Vivienda Popular	
Localización:	Localidad de Ciudad Bolívar - Bogotá D.C	
Participación individual, en consorcio, unión temporal u otro:	Consorcio Espacio Público CVP	
% de participación y nombre de cada empresa participante	100%	
Fecha de inicio del proyecto:	07-2019	
Fecha de finalización del proyecto:	15-12-2020	
Objeto del contrato y descripción del contrato	Construcción de espacio público en áreas de mejoramiento integral en los territorios priorizados por la Secretaría Distrital del Hábitat, de acuerdo con los estudios y diseños (entregados por la Secretaría Distrital Del Hábitat) recibidos por la Caja De La Vivienda Popular en el marco del convenio interadministrativo No. 618 de 29 de agosto de 2018.	
Actividades del alcance auditadas.	Ejecución de las políticas de la Secretaría del Hábitat en los programas de Mejoramiento de Barrios.	
Evidencia de cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios, auditados en el proyecto (como, por ejemplo: licencia de construcción, licencias ambientales, visita INVIMA, credenciales del vigilante, entre otros).	NSR 10, Especificaciones técnicas generales de materiales y construcción, para proyectos de infraestructura vial y de espacio público para Bogotá D.C. del IDU	
Proyecto auditado de manera presencial o documental (marque con una X)	Presencial	Documental
		x

3.11. ¿Es una auditoría de ampliación o reducción?

Si  No

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

**Se verifico el cumplimiento de los requisitos del numeral 8.3 Diseño y Desarrollo en el proyecto Contrato de Obra No. 623 de 2019.**

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

*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*

3.14. ¿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

En caso afirmativo, cuáles:

**En febrero de 2020, asume la dirección general de la Caja de Vivienda Popular el profesional Juan Carlos López López, así mismo se nombran directores, subdirectores y jefes de oficina en diferentes dependencias de la caja.**

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

Si  No

3.15. ¿Si la organización realiza actividades del alcance en turnos nocturnos que no pueden ser visitadas en el turno diurno, estas fueron auditadas en esta auditoría?

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

3.17. ¿Se presentaron, durante la auditoría, cambios que hayan impedido cumplir con el plan de auditoría inicialmente acordado con la Organización?

Si  No  En caso afirmativo, cuáles: **N/A**

3.18. ¿Existen aspectos o resultados significativos de esta auditoría, que incidan en el programa de auditoría del ciclo de certificación?

Si  No  **Es una auditoría de Renovación y Restauración , se inicia un nuevo ciclo de certificación para la caja.**

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  NA

3.20. ¿Aplica restauración para este servicio?

Si  No  NA  **COVID -19**

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.

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	<p><b>ISO 9001:2015 – Numeral 10.2</b> 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. <b>Evidencia:</b> 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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Realizar primer seguimiento 2019 a las acciones abiertas y vencidas por proceso del "Plan de mejoramiento 2018-CI-Ft-05" con corte a 28-05-2019 y publicado en la página web el 24-07-2019</li> <li>✓ 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. se actualizó el 23-12-2019 se le cambio el nombre a Procedimiento Gestión de la Mejora</li> <li>✓ 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. Se evidencia 28-04-2020 y del 10 al 13 -10-2020</li> <li>✓ Realizar taller sobre herramientas de análisis de causas a los enlaces de cada proceso designados por cada líder 14-15-16-y 17-09-2020 se cita con memorando-</li> </ul>	SI
2	<p><b>ISO 9001:2015 – Numeral 8.5.1 a) 1</b> 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. <b>Evidencia:</b> 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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Sensibilización a los contratistas de obra No. 627 de 2017 y 638 de 2017 en el desarrollo de la corrección a implementar. 19/06/2019</li> <li>✓ Registro "Plan de Inspección y control de cambios en las modificaciones a los diseños". 19/06/2019</li> <li>✓ 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. 30-12-2019</li> <li>✓ Procedimiento 208-MB-Pr06 PLANIFICACIÓN Y VALIDACIÓN DEL DISEÑO E INGENIERIA actualizado con la especificación a exigir en anexo técnico. 30-12-2019</li> <li>✓ Procedimiento 208-MB-Pr05 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" 30-12-2019</li> <li>✓ Formato "Plan de Inspección y control de cambios en las modificaciones a los diseños" 19/06/2019</li> </ul>	SI

*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

Como resultado de la auditoría, el equipo auditor declara la conformidad y eficacia del sistema de gestión auditado basados en el muestreo realizado. A continuación, se hace relación de los hallazgos de auditoría.

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

###### GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

- La identificación de las necesidades de formación, bienestar y SST a través del diagnóstico por cada uno de los funcionarios y en las mesas de trabajo con el fin de establecer los planes de trabajo en capacitación, bienestar y seguridad y salud en el trabajo.
- La formación en temas blandos y técnicos de manera sincrónica y asincrónica (con trabajos relacionados con la formación) con el fin de certificar a los funcionarios y mejorar sus competencias.
- Los cambios en la modalidad de las actividades de formación y de bienestar institucional de manera virtual debido a la emergencia sanitaria con el fin de dar cumplimiento a los objetivos propuestos del proceso.

###### GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES

- Las acciones tomadas a nivel interno y externo para dar continuidad a los servicios, debido a la situación de emergencia sanitaria porque los funcionarios y contratistas tienen conexión remota desde las casas y un canal seguro en esta conexión mediante el fortalecimiento del sistema de seguridad de la información.
- Las mejoras realizadas en infraestructura mediante el uso de la plataforma Drive (carpeta compartidas) para pagos a los proveedores, la certificación de la página web, la adquisición de firmas digitales para los directivos de la entidad, así como la radicación en línea de los trámites.
- El nuevo sistema de gestión documental Orfeo porque el ciudadano pueda anexar la documentación y ver el estado de su trámite sin desplazarse a la entidad y adicionalmente se puede hacer la trazabilidad en línea de los trámites.
- El desarrollo del sistema de información de curaduría social, mediante interfaz con Orfeo para el control de los procesos que se estén realizando.
- La mesa de servicios porque permite revisar, hacer seguimiento y controlar las solicitudes, así como conocer las causas principales de los requerimientos por medio de la tipificación.

###### GESTIÓN DOCUMENTAL

- El diagnóstico del archivo de central y de gestión, que se realiza anualmente, con el fin de verificar la gestión de la documentación y evidenciar oportunidades de mejora.
- El control ambiental del archivo central y del archivo centralizado, mediante la verificación de temperatura y de humedad porque permite conocer las condiciones a las que se encuentran los documentos.

*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*

## SERVICIO AL CIUDADANO

- Los informes de gestión mensuales en las que se reportan las PQRS por mes, por tipologías, por canal de recibimiento porque permiten la realización de un análisis interno de la situación presentada en cada dependencia y plantear acciones de seguimiento
- El análisis de las principales causas de las PQRS porque permite tomar acciones relacionadas con la titulación predial de estratos, programa de reasentamientos humanos y subsidio para el mejoramiento de vivienda, entre otros.

## ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

- El archivo contractual porque se ha organizado en el drive de manera que todos los contratos están digitalizados y están a disposición de los abogados para que realicen la verificación de la documentación requerida para la elaboración del contrato.
- La digitalización de la contratación desde el año 2016 hasta el 2020 porque ha facilitado la consulta de los procesos contractuales.

## GESTIÓN ADMINISTRATIVA

- El control trimestral de los bienes inmuebles porque la caja conoce información actualizada de los inmuebles, en cuanto a la adquisición, venta, inmuebles institucionales (ocupados por otras entidades del distrito), entrega de inmuebles a la secretaria del medio ambiente, (por encontrarse el inmueble en alto riesgo) con el fin de adelantar acciones de saneamiento.
- El control mensual de los bienes mediante los informes de cierre contable, depreciación y amortización y elementos de consumo para el área financiera.
- La aplicación sistemática de los procedimientos para el manejo y control de los bienes muebles, consumo e intangibles e inmuebles de la institución y el mantenimiento de la infraestructura física.

## GESTIÓN FINANCIERA

- El seguimiento y control de los informes contables y financieros mediante el cronograma de informes financieros y tributarios considerando los requerimientos, por ley, para reportar a las diferentes partes interesadas.
- El seguimiento mediante las alertas tempranas mensuales con el fin de dar a conocer a los directores de los procesos misionales y sus enlaces financieros para que conozcan la ejecución presupuestal, las reservas y pasivos exigibles con miras a controlar el riesgo relacionado con la baja ejecución del presupuesto institucional programado.

## GESTIÓN ESTRATÉGICA

- La resiliencia de la entidad para hacer frente a los cambios generados no solo por la renovación en la administración, sino a los relacionados con el plan de desarrollo, los nuevos proyectos misionales y la modalidad de atención al usuario por concepto de COVID-19.
- La manera planificada como se llevan a cabo los cambios en el sistema de gestión de calidad, porque evidencia la capacidad de la organización de asegurar la integridad del mismo.

*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*

## GESTIÓN DE COMUNICACIONES

- Los resultados obtenidos en el informe de seguimiento y medición en relación a la efectividad de la comunicación a través de redes como Facebook, Twitter e Instagram, así como el informe de métricas de la página web oficial, porque evidencia la gestión para el relacionamiento con sus partes interesadas.

## URBANIZACIONES Y TITULACIÓN

- La eficacia de los controles implementados en el proceso para el cumplimiento de los requisitos previstos para el cumplimiento de la prestación del servicio.
- La pertinencia del análisis y evaluación de la información del encuentro con la ciudadanía, porque evidencia el grado de satisfacción de los usuarios frente a la gestión realizada por la Caja.

## MEJORAMIENTO DE VIVIENDA

- Las acciones emprendidas para fortalecer la identificación de los expedientes desde la gestión documental, garantizando la trazabilidad desde el origen de la indexación de los expedientes.
- Los resultados obtenidos de la estrategia Curaduría Pública Social, orientado a reducir la vulnerabilidad de las viviendas a partir de desarrollos tecnológicos para la estructuración de programas de mejoramiento de vivienda del distrito.

## EVALUACIÓN DE LA EFICACIA

- La eficacia de las diferentes metodologías implementadas para el análisis de causas de desviaciones del cumplimiento de requisitos del sistema de gestión de calidad, porque evidencian que son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.
- Es importante determinar y proporcionar las personas necesarias para la gestión del sistema de calidad, teniendo en consideración los niveles de rotación del personal y la dimensión de la operación.

## REASENTAMIENTOS HUMANOS

- La identificación y control de las salidas no conformes del proceso, así como la pertinencia de las acciones basadas en su efecto sobre la conformidad en la prestación de los servicios.

## MEJORAMIENTO DE BARRIOS

- Los controles establecidos para los cambios de diseño y desarrollo de los proyectos a ejecutar para las intervenciones priorizadas por la Secretaría Distrital del Hábitat, porque aseguran que no haya ningún impacto adverso en la conformidad de los requisitos.

## CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

- La emisión de boletines en cumplimiento de la falta disciplinaria según lo establecido por las normas vigentes, porque asegura a todos los niveles de la entidad que los servidores públicos apropien sus deberes y compromisos de carácter legal.

*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*

#### 4.2 Oportunidades de mejora

##### GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

- Considerando que recientemente se identificó un riesgo relacionado con “no tener a tiempo el plan estratégico del talento humano” es necesario hacer seguimiento al anteproyecto que está en circulación con las diferentes áreas del proceso, para que se termine, se entregue y sea aprobado por la dirección general.
- Revisar las causas que generan el riesgo de no cumplimiento de los requisitos en la vinculación, con respecto a la calificación que se le da al riesgo y adicionalmente revisar la razón por la cual se reporta en la matriz que se comparte el riesgo teniendo en cuenta que las actividades de control son para mitigarlo.
- Analizar la pertinencia de incluir el riesgo de pérdida de la cadena de custodia de las historias laborales teniendo en cuenta la información que contienen y los efectos sobre el sistema de gestión.
- Registrar en la lista de chequeo las convalidaciones que se hacen por experiencia, de acuerdo con lo establecido en la resolución 1937 de 2020 que adopta las equivalencias del decreto 785 de 2005 con el fin de evidenciar la verificación del cumplimiento de los requisitos de cada cargo.
- Hacer gestión para que los funcionarios aprecien la capacitación, participen en los temas de los programas que son implementados de acuerdo con sus necesidades.

##### GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES

- Documentar en el GLPI, los resultados de las solicitudes con el fin de verificar el cumplimiento de la promesa de valor de acuerdo con el tipo de solicitud.
- Teniendo en cuenta que los casos se cierran automáticamente a los 5 días hábiles después de haberlo solucionado, es pertinente revisar el aplicativo para verificar este cierre, porque se evidenció cierre automático después de los días mencionados.
- Realizar acciones para generar conciencia en los usuarios de la calificación del nivel de servicio y el recibo a satisfacción de sus requerimientos.

##### GESTIÓN DOCUMENTAL

- Para cerrar el trámite, considerar la oficialización de las transferencias primarias, con el acta de transferencia firmada, una vez se realiza la transferencia.
- Dar celeridad a la calibración de los termo higrómetros, teniendo en cuenta que los estudios previos quedaron detenidos por el archivo de Bogotá y los resultados de las mediciones específicamente de humedad.

##### SERVICIO AL CIUDADANO

- Evaluar la eficacia de la estrategia utilizada de las alarmas tempranas para que cada dependencia conozca semanalmente lo que está próximo a vencer para que se tomen las medidas necesarias y dar las respuestas dentro de términos, considerando los resultados.

##### ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

- Fortalecer los conceptos de acciones correctivas y correcciones, así como al análisis de causas con el fin de dar tratamiento a los hallazgos reportados al proceso con miras a que no vuelvan a ocurrir.
- Revisar la información del avance del cumplimiento de las actividades de los indicadores para verificar que la información corresponde al respectivo indicador.

*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*

- Es conveniente retomar en la entidad que se debe trabajar por procesos y no por direcciones considerando el enfoque basados en procesos

### PREVENCIÓN DEL DAÑO ANTIJURÍDICO Y REPRESENTACIÓN JUDICIAL

- Revisar en la matriz de riesgos la valoración del riesgo relacionado con emitir conceptos errados o dobles conceptos pues el riesgo inherente es menor que el residual y adicionalmente los controles, como se realizan los controles y la evidencia no corresponden a lo que se hace.

### GESTIÓN ESTRATÉGICA

- Gestionar el planteamiento explícito de los compromisos derivados de la revisión por la dirección, con el propósito de facilitar su seguimiento y control para la siguiente vigencia.

### GESTIÓN DE COMUNICACIONES

- Fortalecer el registro de conocimientos de la organización derivados de fuentes internas como lecciones aprendidas, de forma que se mantengan y pongan a disposición en la medida que sea necesarios según la operación de los procesos.

### MEJORAMIENTO DE VIVIENDA

- Re-evaluar el riesgo generado en el proceso por el uso de expedientes abiertos, con el fin de prevenir los efectos no deseados.

### EVALUACIÓN DE LA EFICACIA

- Fortalecer el reporte y tratamiento de lecciones aprendidas generadas en el sistema de gestión de calidad, de forma que se cuente con los conocimientos necesarios para la operación de los procesos y la conformidad en la prestación de los servicios.

### REASENTAMIENTOS HUMANOS

- Considerar la información digital como herramienta que permite el ahorro de tiempo e incremento de eficiencia, así como el acceso inmediato y concurrente de la información del proceso.

### MEJORAMIENTO DE BARRIOS

- Asegurarse que la interventoría contratada externamente esté contralada basándose en su capacidad para proporcionar servicios de acuerdo a los requisitos.

### CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

- Considerar avanzar en la digitalización de la documentación referente al proceso, no sólo para mayor accesibilidad, sino también para facilitar su control y la seguridad de la información, permitiendo que las diligencias administrativas no incrementen tiempos de respuesta.

*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. Análisis de la eficacia del sistema de gestión certificado**

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

Principales quejas o reclamaciones recurrentes	Principal causa	Acciones tomadas
En el año 2020: 39 reclamos y 27 quejas	De los reclamos: no pago de arriendo de la localización transitoria. De las quejas: no es buena la atención de los funcionarios en los procesos misionales.	Al interior se direcciona al proceso misional encargado para que resuelva el caso y de respuesta al requerimiento al ciudadano

5.1.2. Incluir las solicitudes o comunicaciones de partes interesadas, por ejemplo, para ISO 14001, OHSAS 18001, ISO 45001. 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

5.1.4. Incluir la ocurrencia de incidentes (accidentes o emergencias) en los sistemas de gestión que aplique y explique brevemente cómo 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 cómo 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

5.1.7. ¿Se evidencia la capacidad del sistema de gestión para cumplir los requisitos aplicables y lograr los resultados esperados?: Si  No

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 .

**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.

*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*

Auditoría	Número de no conformidades	Requisitos
Otorgamiento / Renovación	2 NC menores	8.7.1 10.2.2.1(b-f)
1ª de seguimiento del ciclo	N/A	N/A
2ª de seguimiento del ciclo	N/A	N/A
Auditorías especiales (Extraordinaria, reactivación, ampliación)	N/A	N/A
<p>¿Se evidencia recurrencia de no conformidades detectadas en las auditorías de ICONTEC en el último ciclo de certificación?                      Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/></p>		

**5.3 Análisis del proceso de auditoría interna**

El último ciclo de auditorías se realizó entre el 10 al 14 de agosto de 2020, incluyendo todos los procesos del Sistema.  
 Para la realización de las auditorías internas se contó con la empresa de consultoría Certification Quality Resources (CQR) S.A.S que suministró personal con formación en las normas ISO 9001 e ISO 19011 y experiencia en la realización de auditorías internas.  
 Para las no conformidades de la auditoria interna se estableció la corrección, análisis de causa y acciones correctivas.

**5.4 Análisis de la revisión del sistema por la dirección**

- La caja realizó revisión por la dirección del sistema de gestión de calidad el 11/12/2020, que evidencian el cubrimiento de las entradas para la revisión requeridas por la norma.
- Los resultados o salidas de la revisión por la dirección están de acuerdo con los requisitos de ISO 9001.
- Se evidencia relación de la revisión por la Dirección con el proceso de Mejora continua.

**6. USO DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN Y DE LA MARCA O LOGO DE LA CERTIFICACIÓN**

- 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
- 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 E-GM-001?  
 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
- 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

*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 AUDITORÍA, MENORES QUE GENERARON COMPLEMENTARIA Y, MENORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORÍA QUE POR SOLICITUD DEL CLIENTE FUERON REVISADAS**

¿Se presentaron no conformidades mayores? SI  NO

¿Se presentaron no conformidades menores de la auditoria 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? Sí/No
<b>No conformidades mayores identificadas en esta auditoría</b>			
N/A	N/A	N/A	N/A
<b>No conformidades pendientes de la auditoría anterior que no se solucionaron</b>			
N/A	N/A	N/A	N/A
<b>No conformidades detectadas en esta auditoría que fueron cerradas</b>			
N/A	N/A	N/A	N/A

**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		
Se recomienda renovar el certificado del Sistema de Gestión	x	
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	x	
Se recomienda suspender el certificado		
Se recomienda cancelar el certificado		
<b>Nombre del auditor líder: Sandra Mendivelso</b>	Fecha	2021 01 15

*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*

9. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME		
Anexo 1	Plan de auditoría ES-P-SG-02-F-002 (Adjuntar el plan a este formato y el ES-I-SG-08-F-001, cuando aplique)	X
Anexo 2	Información específica de esquemas de certificación de sistema de gestión	N/A
Anexo 3	Correcciones, análisis de causa y acciones correctivas Aceptación de la organización firmada.	X
Anexo 4	Información específica por condición de emergencia	X
Anexo 5	Declaración de aplicación (solo para ISO 28001)	N/A

*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 AUDITORÍA

EMPRESA:	CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR		
Dirección del sitio :	Calle 54 No. 13 – 30. Bogotá D.C., Cundinamarca, Colombia		
Representante de la organización:	Catalina Margarita Mónica Nagy Patiño		
Cargo:	Jefe de Oficina Asesora de Planeación	Correo electrónico	<a href="mailto:cnagyp@cajaviviendapopular.gov.co">cnagyp@cajaviviendapopular.gov.co</a>
<b>Alcance:</b> 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.			
<b>Criterios de Auditoría:</b>	Indicar la norma de requisitos con la cual se efectuará la auditoría + la documentación del Sistema de Gestión		
Tipo de auditoría:			
<input type="checkbox"/> Inicial u otorgamiento <input type="checkbox"/> Seguimiento <input checked="" type="checkbox"/> Renovación <input type="checkbox"/> Ampliación <input type="checkbox"/> Reducción <input type="checkbox"/> Reactivación <input type="checkbox"/> Extraordinaria <input type="checkbox"/> Actualización			
Modalidad: <input type="checkbox"/> Auditoría en sitio <input type="checkbox"/> Auditoría parcialmente remota <input checked="" type="checkbox"/> Auditoría totalmente remota			
Aplica toma de muestra por multisitio: <input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> No			
Existen actividades/procesos que requieran ser auditadas en turno nocturno: <input type="checkbox"/> Sí <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"> <li>• Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.</li> <li>• 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.</li> <li>• Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados.</li> <li>• Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.</li> </ul> <p>Las condiciones de este servicio se encuentran indicadas en el R-PS-007 REGLAMENTO PARA LA CERTIFICACION DE SISTEMAS DE GESTIÓN.</p>			
Auditor Líder:	Sandra Patricia Mendivelso Moreno - SM	Correo electrónico	<a href="mailto:smendivelso@icontec.net">smendivelso@icontec.net</a>
Auditor:	Nancy Consuelo Moreno Bernal - NM	Auditor	N/A
Experto técnico:	N/A		

*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)
2020-12- 16	7:15 h	7:30 h	Prueba de conectividad	SM-NM	Oficina Asesora de Planeación y Oficina TIC
	7:30 h	8:00 h	Reunión de Apertura	SM-NM	Equipo Directivo de la Entidad
	8:00 h	10:30 h	<b>GESTION ESTRATÉGICA</b> <i>Contexto, Liderazgo y compromiso, Riesgos y oportunidades, Revisión por la dirección</i> <i>Verificación del uso del logo en los diferentes medios de publicidad usados por la empresa</i> <b>ISO 9001:</b> 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5.1, 5.3, 6.1, 7.1, 9.3, 10	SM	<b>Catalina Nagy Patiño</b> Jefe de la Oficina Asesora de Planeación
	8:00 h	10:30 h	<b>GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b> <i>Competencia, Toma de conciencia, Evaluación de capacitación y desempeño.</i> <b>ISO 9001:</b> 4.4, 6.1, 7.1.2, 7.2, 7.3, 9.1.1, 9.1.3, 10	NM	<b>María Carolina Quintero Torres</b> Subdirectora Administrativa
	10:30 h	12:30 h	<b>GESTIÓN DE COMUNICACIONES</b> <i>Con las partes interesadas</i> <b>ISO 9001:</b> 4.4, 7.4, 9.1.1, 9.1.3, 10	SM	<b>Manuel Alfonso Rincón</b> Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones
	10:30 h	12:30 h	<b>GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES</b> <b>ISO 9001:</b> 4.4, 7.1.3, 9.1.1, 9.1.3, 10	NM	<b>Liliana Morales</b> Jefe de la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones
	12:30 h	13:30 h	RECESO	SM-NM	---
	13:30 h	14:30 h	<b>GESTIÓN DOCUMENTAL</b> <i>Información documentada</i> <b>ISO 9001:</b> 7.5, 10	NM	<b>María Carolina Quintero Torres</b> Subdirectora Administrativa
	14:30 h	16:00 h	<b>SERVICIO AL CIUDADANO</b> <i>Satisfacción del usuario</i> <b>ISO 9001:</b> 4.4, 8.2, 9.1.2, 10	NM	<b>María Mercedes Medina Orozco</b> Directora de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario
	13:30 h	14:30 h	<b>URBANIZACIONES Y TITULACIÓN</b> <i>Titulación predios de desarrollos urbanísticos</i> <b>ISO 9001:</b> 4.4, 8.1, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1.1, 9.1.3, 10	SM	<b>Arturo Galeano</b> Director de Urbanizaciones y Titulación (E).
	14:30 h	16:00 h	<b>MEJORAMIENTO DE VIVIENDA</b> <i>Acompañamiento mediante asistencia técnica, social y jurídica</i> <b>ISO 9001:</b> 4.4, 8.1, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1.1, 9.1.3, 10	SM	<b>Tulio Ricardo Ramírez</b> Director de Mejoramiento de Vivienda
	16:00 h	16:30 h	Balance diario	SM-NM	---

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)
2020-12-17	7:15 h	7:30 h	Prueba de conectividad	SM-NM	Oficina Asesora de Planeación y Oficina TIC
	7:30 h	9:00 h	<b>EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN</b> <i>Verificación de evidencias para el cierre de no conformidades de la auditoría anterior. (Este espacio aplica si no fue posible cerrarlas durante la auditoría de los procesos y/o actividades).</i> Revisar 2: 8.5.1 a) 1 y 10.2 <b>ISO 9001:</b> 4.4, 9.1.1, 9.1.3, 9.2, 10.2, 10.3	SM	<b>Ivonne Andrea Torres Cruz</b> Asesora de Control Interno
	7:30 h	9:00 h	<b>ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS</b> <i>Verificación de procesos de origen externo (out sourcing), cuyo resultado incide en el producto o servicio y que hacen parte del alcance de certificación</i> <b>ISO 9001:</b> 4.4, 8.4.1, 8.4.2, 8.4.3, 9.1.1, 9.1.3, 10	NM	<b>María Mercedes Medina Orozco</b> Directora de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario
	9:00 h	10:30 h	<b>REASENTAMIENTOS HUMANOS</b> <i>Garantizar la protección del derecho fundamental a la vida de los hogares ubicados en la zona de alto riesgo</i>	SM	<b>María Victoria Villamil Páez</b> Directora de Reasentamientos Humanos
	9:00 h	10:30 h	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b> <i>Administrar de manera eficiente y eficaz la infraestructura física, los bienes y servicios</i> <b>ISO 9001:</b> 4.4, 7.1.3, 9.1.1, 9.1.3, 10	NM	<b>María Carolina Quintero Torres</b> Subdirectora Administrativa
	10:30 h	12:30 h	<b>MEJORAMIENTO DE BARRIOS</b> <i>Ejecutar las intervenciones priorizadas por la Secretaria Distrital del Hábitat, en los territorios priorizados y con los recursos asignados</i> <b>ISO 9001:</b> 4.4, 8.1, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1.1, 9.1.3, 10	SM	<b>Laura Marcela Sanguino Gutiérrez</b> Directora Mejoramiento de Barrios
	10:30 h	12:30 h	<b>GESTIÓN FINANCIERA</b> <b>ISO 9001:</b> 4.4, 7.1.1, 9.1.1, 9.1.3, 10	NM	<b>Lucia Del Pilar Bohórquez-</b> Subdirectora Financiera
	12:30 h	13:30 h	RECESO	SM-NM	---
	13:30 h	14:30 h	<b>PREVENCIÓN DEL DAÑO ANTIJURÍDICO Y REPRESENTACIÓN JUDICIAL</b> <b>ISO 9001:</b> 4.4, 6.1, 9.1.1, 9.1.3, 10	NM	<b>Arturo Galeano Ávila</b> Director Jurídico
	13:30 h	14:30 h	<b>GESTIÓN DEL CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO</b> <b>ISO 9001:</b> 4.4, 9.1.1, 9.1.3, 10.3	SM	<b>Ivonne Andrea Torres Cruz</b> Asesora de Control Interno
	14:30 h	15:00 h	Balance Diario	SM-NM	---

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)
	15:00 h	16:00 h	Preparación informe de auditoría	SM-NM	-----
	16:00 h	16:30 h	Reunión de cierre	SM-NM	Equipo Directivo de la Entidad

## Observaciones:

Favor coordinar la logística del desplazamiento del equipo auditor el día de la realización de la auditoría, para esto comunicarse con el auditor líder de dicho equipo.

Favor devolver este Plan diligenciado con los nombres y cargos de las personas que van a recibir la auditoría, al e-mail : smendivelso@iconec.net.

¿La presente auditoría será testificada por un organismo de acreditación? Si  No .

Se informa que por razones de seguridad y atendiendo la emergencia sanitaria, se realizará la auditoría por medio de la herramienta seleccionada (Por ejemplo, MS Teams), conservando la seguridad y confidencialidad de la información y que la información compartida será utilizada con el único propósito de realizar la auditoría, por lo cual requerimos de su aprobación para continuar con el proceso.

Instrucciones para acceder a la herramienta tecnológica:

- Conexión a internet como mínimo 5MBPS de cada parte conectada.
- Línea telefónica que permita contacto permanente con el auditor.
- La herramienta de trabajo oficial para comunicarse en reuniones virtuales y llamadas que ha definido ICONTEC es MS TEAMS. Si la organización objeto de la auditoría, ofrece sus propios mecanismos y son de fácil configuración por el auditor, estos pueden ser utilizados de acuerdo con las instrucciones de la organización auditada.
- La auditoría "remota" debe permitir interacción en tiempo real e incluir transmisión visual en vivo (por ejemplo, capacidad de video en vivo), preferiblemente que pueda ser portátil en el sitio de auditoría, así como la capacidad de audio. Esto es para asegurar que el auditor pueda observar los procedimientos relevantes y las instalaciones, y discutir las operaciones con el personal relevante.

**No se deben realizar grabaciones del desarrollo de la auditoría por manejo y confidencialidad de la información.**

A discreción del sitio, se puede enviar evidencia fotográfica al auditor durante la auditoría.

- Si la herramienta a utilizar es diferente a MS TEAMS establezca el tiempo necesario con la organización para realizar la instalación de la misma antes del inicio de la auditoría.

Se solicita diligenciar los nombres y cargos de las personas que atenderán cada una de las entrevistas incluyendo los correos electrónicos correspondientes.

En el caso de las auditorías remotas la hora de inicio definida es de 15 minutos antes del inicio de la auditoría para realizar las pruebas respectivas, pero no constituye tiempo efectivo de auditoría.

Se verificará la eficacia de los planes de acción implementados por la organización para gestionar las no conformidades pendientes y las consideraciones realizadas sobre los aspectos por mejorar presentados en la auditoría anterior

Durante la auditoría se verificará el cumplimiento de los aspectos contemplados en el Reglamento de la certificación ICONTEC de Sistemas de Gestión (ES-R-SG-001) y el Manual de Aplicación Marca ICONTEC.

Fecha de emisión del plan de auditoría: 2020-12-12 con ajuste 2020-12-15

## 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.**

- Se recibió la propuesta de correcciones, análisis de causas y acciones correctivas para la solución de no conformidades el **2020-12-30** 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 **2020-01-15**.

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 1 de 2
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): ISO 9001:2015	Requisito(s): 10.2.2.1(b-f)
<b>Descripción de la no conformidad:</b> No han sido eficaces las acciones tomadas para dar respuesta dentro de términos a las PQRSD		
<b>Evidencia:</b> Los informes mensuales de la gestión de las PQRSD reportan que a octubre 31 de 2020 se han dado respuestas fuera de términos a 294 requerimientos.		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Realizar seguimiento a las PQRSD correspondientes a la Dirección de Mejoramiento de Barrios	208-MB-Ft-27 TRAMITE DOCUMENTACIÓN INTERNA Y EXTERNA	31/01/2021
Generar alertas por correo electrónico (8) ocho días antes de la fecha de vencimiento para tramitar y dar respuesta oportuna a las PQRS asignadas a la Dirección de Mejoramiento de Vivienda.	Correos electrónico	01/01/2021 12/31/2021 (mensual)
<b>Descripción de la (s) causas (s)</b> (Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porqués, espina de pescado, etc...). <ul style="list-style-type: none"> <li>• Primer Por qué Las dependencias misionales no dan respuesta oportuna de los requerimientos asignados.</li> <li>• Segundo Por qué Las dependencias misionales no cuentan con un control interno de seguimiento a las PQRS.</li> <li>• Tercer Por qué Las dependencias misionales no realizan seguimiento al informe presentado por el proceso de Servicio al Ciudadano</li> </ul>		
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Realizar de manera trimestral una mesa de trabajo con cada líder de proceso que presente respuesta fuera de término, estableciendo acciones de mejora precisas e inaplazables. Acción a cargo del Líder del proceso de Servicio al Ciudadano.	Mesas de trabajo	31/12/2021
Establecer un plan de trabajo de gestión documental por vigencias, para la digitalización de expedientes de la DR. Acción a cargo de la Dirección de Reasentamientos.	Plan de trabajo con seguimiento periódico	31/12/2021
Definir un tablero de control semaforizado, con su respectivo instructivo para las actividades de seguimiento de la DR. Acción a cargo de la Dirección de Reasentamientos.	Tablero con la generación de alertas respectivas	31/12/2021

*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



<p>Actualizar el formato Trámite de Documentación Interna y Externa (MB-Ft-27), teniendo en cuenta el nuevo sistema de gestión documental ORFEO e indicando explícitamente el término de respuesta de todos los radicados SDQS que ingresan a la DMB. Acción a cargo de la Dirección de Mejoramiento de Barrios.</p>	Formato actualizado	28/02/2021
<p>Realizar una socialización y retroalimentación sobre el proceso interno del manejo de las comunicaciones SDQS, dirigida a los profesionales de la DMB, en marco del procedimiento atención a las PQRSD. Acción a cargo de la Dirección de Mejoramiento de Barrios.</p>	Listado de asistencia	31/05/2021
<p>Se formula una acción correctiva, elaborando un esquema de seguimiento periódico, generando alertas por correo electrónico (8) ocho días antes de la fecha de vencimiento para tramitar y dar respuesta oportuna a las PQRS asignadas a la DMV. Acción a cargo de la Dirección de Mejoramiento de Vivienda</p>	Correos electrónicos	01/01/2021 31/12/2021 (mensual)
<p>Socializar con la persona encargada de asignar los PQRSD en la DUT y con los líderes de apoyo para definir cada uno de los trámites pendientes y los responsables de los temas de cada grupo de trabajo, teniendo en cuenta el punto 7. de las Condiciones Generales "términos para resolver las distintas modalidades de peticiones" como lo establece el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 y las normas que lo modifiquen. Acción a cargo de la Dirección de Urbanizaciones y Titulación</p>	Acta de Reunión	31/01/2021 31/12/2021 (Mensual)

*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): <b>NTC ISO 9001:2015</b>	Requisito(s): 8.7.1
<b>Descripción de la no conformidad:</b> La organización debe asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan durante la provisión de los servicios para prevenir su uso o entrega no intencionada.		
<b>Evidencia:</b> Durante la revisión documental realizada a la ejecución del proyecto Mirador Ilimani No. 623-2019 en las actividades del proceso de Mejoramiento de Barrios, no se evidencia el reporte en la Matriz de Servicio no conforme de las desviaciones de requisitos del proceso, identificadas durante el proyecto y que han sido socializadas en reuniones con la interventoría.		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Reportar en la matriz de Servicio no conforme de los requisitos que se incumplen en la ejecución del proyecto Mirador Ilimani No. 623-2019	Formato 208-PLA-Ft26 Seguimiento y medición del producto y/o servicio no conforme diligenciado	10/01/2020
<b>Descripción de la (s) causas (s)</b> (Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porqués, espina de pescado, etc...).		
1. Desconocimiento parcial del Procedimiento Control del producto y/o servicio no conforme, específicamente de cuándo debe realizarse el reporte de incumplimiento de un requisito. 2. El procedimiento 208-MB-Pr-05 SUPERVISIÓN DE CONTRATOS, no ha sido actualizado teniendo en cuenta los criterios de la norma ISO 9001:2015 en su numeral 8.7.1		
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Socializar el procedimiento 208-PLA-Pr-03 CONTROL PRODUCTO Y,O SERVICIO NO CONFORME y de sus formatos asociados	Listado de asistencia a la socialización del procedimiento 208-PLA-Pr-03 CONTROL PRODUCTO Y,O SERVICIO NO CONFORME y de sus formatos asociados	28-02-2021
Actualizar el procedimiento 208-MB-Pr-05 SUPERVISIÓN DE CONTRATOS, teniendo en cuenta los criterios de la norma ISO 9001:2015 en su numeral 8.7.1	Procedimiento 208-MBPr-05 SUPERVISIÓN DE CONTRATOS, actualizado	31-03-2021
Socializar las modificaciones al procedimiento 208-MB-Pr-05 SUPERVISIÓN DE CONTRATOS y sus formatos asociados.	Listado de asistencia a la socialización de las modificaciones al procedimiento 208-MBPr-05 SUPERVISIÓN DE CONTRATOS y sus formatos asociados	30-04-2021

*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



Nota: Es importante que la organización realice un buen análisis de causa para evitar que la no conformidad se repita y el plan de acción sea devuelto por el equipo auditor, por lo cual les sugerimos consultar la guía para la solución de no conformidades, disponible en la página web de Icontec.

Ruta: [www.icontec.org](http://www.icontec.org) – Documentos servicios ICONTEC ó a través del link: <http://www.icontec.org/Paginas/Documentos-servicios-icontec.aspx>

<b>RESULTADOS PARCIALES DE AUDITORÍA REMOTA:</b>	
Número de no conformidades por esquema detectadas en esta auditoría: ( 0 ) Mayores ( 2 ) menores	
Número de no conformidades pendientes que no se cerraron en esta auditoría: ( ) menores ( x ) N.A.	
<b>ACEPTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN:</b>	
Declaro que los servicios previstos fueron integralmente ejecutados y soy consciente de los resultados obtenidos.	
Nombre del Representante de la Organización:	Firma:
<b>Catalina Nagy Patiño</b> Jefe Oficina Asesora de Planeación	CATALINA MARGARITA MONICA NAGY PATIÑO <small>Firmado digitalmente por CATALINA MARGARITA MONICA NAGY PATIÑO Fecha: 2021.01.14 19:08:52 -05'00'</small>

<b>RESULTADOS DE AUDITORÍA:</b>	
Número de no conformidades por esquema detectadas en esta auditoría: ( 0 ) Mayores ( 2 ) menores	
Número de no conformidades pendientes que no se cerraron en esta auditoría: ( ) menores ( 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>2020-12-31</u>	
Fecha tentativa de verificación complementaria, cuando aplique <b>N/A</b>	
<b>ACEPTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN:</b>	
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 <b>N/A</b> y el requisito al que fue reportada <b>N/A</b> . En este caso la organización deberá solicitar una reposición dirigida al <b>Gerente</b> de Certificación.	
Nombre del Representante de la Organización:	Firma:
<b>Catalina Nagy Patiño</b> Jefe Oficina Asesora de Planeación	CATALINA MARGARITA MONICA NAGY PATIÑO <small>Firmado digitalmente por CATALINA MARGARITA MONICA NAGY PATIÑO Fecha: 2021.01.14 19:13:06 -05'00'</small>
Elaboró: Claudia Marcela García – Contratista OAP / Apoyo a la supervisión Contrato ICONTEC	

*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 4 - INFORMACIÓN ESPECÍFICA POR CONDICIÓN DE EMERGENCIA

Tipo de emergencia: COVID-19

VERIFICACIÓN DE RIESGOS Y REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL DESARROLLO DE LA AUDITORIA CON EL APOYO DE MEDIOS TECNOLÓGICOS		SI	NO
1	¿Se cuenta con los requisitos mínimos de conexión y herramienta tecnológica para el desarrollo de la auditoría con el apoyo de medios tecnológicos?	X	
2	¿La calidad de la comunicación con el apoyo de medios tecnológicos permite una comunicación eficaz y continua?	X	
3	¿El uso de medios tecnológicos permite el mantenimiento de la confidencialidad y seguridad de la información? Nota: confirmar con la empresa si está de acuerdo en compartir información a través de la herramienta tecnológica.	X	
4	¿Se cuenta con los requisitos mínimos de información (acceso a la información de los procesos en medio digital o electrónico o escaneado en el momento que el auditor lo solicite durante el ejercicio en vivo)?	X	
5	¿Las actividades Core del negocio incluidas en el alcance de la certificación, pueden ser verificadas por medio remoto?	X	
6	¿La organización está en funcionamiento, es decir que las actividades CORE del negocio, a incluir en el alcance de la certificación se están desarrollando conforme los requisitos establecidos en la norma de referencia del sistema de gestión a auditar? Nota. En el caso que la respuesta sea NO, informar al Coordinador de programación y al Ejecutivo de Cuenta, que se debe reprogramar la auditoría etapa II.	X	
7	¿La auditoría con el apoyo de medios tecnológicos a las actividades Core del negocio incluidas en el alcance de la certificación puede afectar la calidad o seguridad del producto o servicio? Nota: confirmar con la empresa si se puede hacer uso de herramientas tecnológicas durante la auditoría a las actividades de prestación del servicio, ej: usar cámaras en un banco o durante la atención en salud, etc.		X
8	¿Si las actividades del Core del negocio son prestadas fuera de las instalaciones de la organización, ¿estas pueden ser verificadas por medios remotos?	X	
9	¿El personal de la organización cuenta con la disposición y competencia para el atender la auditoría con el apoyo de medios tecnológicos? Nota: se espera que la empresa confirme que las personas que van a recibir la auditoría están capacitadas en el uso de la herramienta.	X	
10	¿Se detectaron otros riesgos de alto impacto que no permiten el desarrollo de la auditoría? Por favor relacione los otros riesgos identificados: N/A Nota: en caso de que su respuesta sea SI comuníquese con la UT para establecer el proceso a seguir).		X
11	De encontrar situaciones que generen riesgos en relación con las preguntas 1 a 10, ¿consideran que éstos pueden ser mitigados o eliminados para la realización de la auditoría etapa 2 con la utilización de herramientas tecnológicas? Nota. Recuerde que se generan riesgos si la respuesta a las preguntas 1 a 5, 6, 8 y 9 es NO, y las correspondientes a las preguntas 7 y 10 es SI.		X
12	De acuerdo con el análisis de riesgos realizado y teniendo en cuenta los objetivos de la auditoría se concluye que se puede realizar la auditoría (Marcar con una X en frente de la metodología seleccionada):		
	Totalmente remota		X
	Parcialmente remota		
	Totalmente en sitio		

*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*

CONFIRMACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES PARA REALIZAR AUDITORIA CON EL APOYO DE MEDIOS TECNOLÓGICOS		
1	Medio(s) tecnológico(s) empleado(s):	<input type="checkbox"/> TEAMS <input checked="" type="checkbox"/> OTRA Cuál? <b><u>MEET</u></b>
2	¿Cuáles actividades de la auditoria o procesos del SG fueron realizados en forma remota?	✓ Todos los procesos
3	¿El tamaño del muestreo fue suficiente y la organización estaba preparada para suministrar las evidencias solicitadas por este medio?	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
4	¿Cuáles herramientas fueron empleadas para la verificación de los procesos de realización o prestación del servicio de manera remota?	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Software y hardware: PCs, Meet (Plataforma de comunicación y colaboración que combina chat persistente en el lugar de trabajo, reuniones de video, visualización de archivos e integración de aplicaciones).</li> <li>✓ Teléfono celular o móvil para contacto permanente con el auditor.</li> <li>✓ Conexión a internet con mínimo 5MBPS de cada parte conectada.</li> </ul>
5	¿El tiempo fue suficiente para abarcar todo lo planificado?	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
6	¿La conexión por medio de la herramienta tecnológica permitió dar inicio y desarrollar la auditoria de acuerdo con los tiempos previstos en el plan de auditoria?	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO

**ANEXO 5**

Declaración de aplicación (solo para ISO 28001)

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*