



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR 26-11-2014 04:27:17  
C1 Fc11 Anexo - Al Comstar Cde Este No. 20140175  
AS - ASESOR DE CONTROL INTERNO PARDO MATEUS MIGUEL ANGEL  
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN ALVARADO GROSS MARI  
ENTREGA INFORME DE AUDITORIA SISTEMA DE GESTION DE

1120  
Bogotá, D.C.

Doctora  
**MARÍA VICTORIA ALVARADO GIRÓN.**  
Jefe Oficina Asesora de Planeación  
CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR  
Calle 54 No. 13 - 30  
Ciudad

**Asunto:** Entrega Informe Auditoria Sistema de Gestión de Calidad- Gestión Estratégica.

Respetada doctora:

Como resultado de la auditoría al Sistema de Gestión de Calidad de la Caja de la Vivienda Popular evaluada bajo la norma NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008, desarrollada desde el 10 de noviembre y cerrada el 13 de noviembre de 2014, se adjunta copia del correspondiente informe con el fin de formalizar su entrega.

Procede entonces la elaboración y remisión del plan de mejoramiento por procesos que contenga las acciones necesarias para atender los hallazgos y recomendaciones producto de la auditoría, dentro de los cinco (5) días siguientes al recibo del presente informe, en el formato "208-CI-Ft-05 V3 Plan de Mejoramiento Institucional y por procesos", el cual se encuentra en la carpeta de calidad, proceso "Evaluación de la Gestión/Formatos", al igual que la hoja de vida de los indicadores.

Cordialmente,

**Miguel Angel Pardo Matéus.**  
Asesor de Control Interno (E)  
e-mail: mpardom@habitatbogota.gov.co

Anexo: Informe de Auditoría: Cinco (5) folios  
Anexo comparativo de Riesgos Vigencia 2013 Junio 2014 Diez (10) folios

Proyectó: María Helena Pedraza M. – Profesional Universitario

Calle 54 N° 13-30  
Codigo Postal : 110231, Bogotá D.C.  
PBX: 3494520  
Fax: 3105684  
www.cajaviviendapopular.gov.co  
oluciones@cajaviviendapopular.gov.co  
oluciones.cvp@habitatbogota.gov.co



50407  
2:31  
27-11-2014

**BOGOTÁ**  
**HUMANA**

	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>		Código: 208-CI-FI-01
	Versión: 2		Pág.: 1 de 10
	Vigente desde: 10-07-2013		

FECHA DE AUDITORIA: 10 de noviembre de 2014	FECHA DE INFORME: 26 de noviembre de 2014
--	--

PROCESO EVALUADO: Gestión Estratégica – Sistema de Gestión de Calidad Caja de la Vivienda Popular

DEPENDENCIA AUDITADA: Oficina Asesora de Planeación – Dirección General

RESPONSABLE DE LA DEPENDENCIA O PROCESO AUDITADO: Dra. María Victoria Alvarado Girón – Jefe Oficina Asesora de Planeación y Representante de la Dirección del Sistema Integrado de Gestión

**EQUIPO AUDITOR**

AUDITOR LÍDER: Miguel Ángel Pardo Matéus

AUDITOR: María Helena Pedraza Medina

**OBJETIVO DE LA AUDITORIA**

1. Evaluar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad de la Caja de Vivienda Popular con los requisitos establecidos bajo el concepto de las normas ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009.
2. Contribuir a la consolidación del Sistema de Gestión de la Calidad a través de la identificación de oportunidades de mejora.

**ALCANCE DE LA AUDITORIA**

Verificar la aplicación y el cumplimiento de los requisitos y directrices establecidas en la Caja de la Vivienda Popular que conforman el Sistema de Gestión de Calidad en todo el ciclo

**CRITERIOS DE AUDITORIA**

- Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009
- Norma ISO 9001:2008.: Requisitos del Sistema de Gestión de Calidad
- Manual de Calidad V4
- Ajuste institucional
- Norma Fundamental
- Procedimientos obligatorios de la NTC ISO 9000:2009
- Listado Maestro de registros y TRD
- Registros soportes de los procedimientos obligatorios
- Revisión por la dirección
- Plan estratégico de la entidad vigencia 2014
- Planes de mejoramiento formulados como resultado de la última revisión por la dirección.
- Indicadores de procesos
- Riesgos de los procesos
- Registro y acciones del producto No conforme
- Normatividad concordante aplicable



FECHA DE AUDITORIA:  
10 de noviembre de 2014

FECHA DE INFORME:  
28 de noviembre de 2014

PROCESO EVALUADO: Gestión Estratégica – Sistema de Gestión de Calidad Caja de la Vivienda Popular

### ASPECTOS DESTACADOS DURANTE EL DESARROLLO DE LA AUDITORIA

El proceso de "Gestión Estratégica" como responsable, ha liderado dentro de todas las áreas el mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma NTC GP 1000: 2009 e ISO 9001:2008. Actualmente el equipo de la Oficina Asesora de Planeación y los enlaces de las diferentes áreas trabajan en la mejora a los procesos definidos dentro de la entidad, haciendo una revisión de los documentos que conforman este sistema y realizando ajustes en busca del cumplimiento de los requisitos; sin embargo la evaluación del estado del sistema bajo las normas de referencia se realiza a la fecha del presente informe.

### DESARROLLO DE LA AUDITORIA

La reunión de apertura se llevó a cabo el 10 de noviembre de 2014 y mediante acuerdo con el líder del proceso y el personal auditado, se confirmó el orden de revisión de los temas a auditar.

La evaluación se adelantó de manera sistemática, constructiva, profesional e independiente, con atención de los lineamientos establecidos en normas de auditoría generalmente aceptadas.

Para la revisión del tema a auditar se aplicó el plan de auditoría revisado y aceptado por la Jefe de la Oficina Asesora de Planeación y su equipo, junto con la lista de verificación diseñada para el efecto por Control Interno, la cual determinó el cotejo y análisis documental pertinente.

Con el fin de verificar el cumplimiento del objeto de la presente auditoría, se evaluaron los siguientes requisitos y evidencias:

1. Carpeta de calidad
2. Listado Maestro de Documentos
3. Manual de Calidad
4. Plan de mejoramiento formulada para el ICONTEC durante sus visitas de certificación
5. Plan de mejoramiento vigente al a fecha
6. Registros de documentos publicados, mapa de riesgos, indicadores, plan de acción, manejo de producto no conforme, planificación del diseño y desarrollo
7. Intranet y página WEB
8. Resolución No 1355 del 06 Octubre de 2010
9. Resolución 1358 del 08 de Octubre de 2010

Se revisó la armonización de cada una de las caracterizaciones entre las salidas y entradas aunque no se presenta en los mismos términos. Esta es una de las acciones formuladas dentro del nuevo ajuste para la actualización de las caracterizaciones en el marco del ajuste de procesos y procedimientos.

Se verificó para el análisis documental, lo que en este momento se encuentra publicado en la carpeta de calidad revisada a la fecha de esta auditoría de campo (10 a 13 de noviembre de 2014) y lo definido en el listado maestro de documentos, TRD para cada una de las áreas y

 <b>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> Caja VIVIENDA POPULAR	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>		Código: 208-CI-FI-01	
			Versión: 2	Pág.: 3 de 10
			Vigente desde: 10-07-2013	

<b>FECHA DE AUDITORIA:</b> 10 de noviembre de 2014	<b>FECHA DE INFORME:</b> 26 de noviembre de 2014
<b>PROCESO EVALUADO:</b> Gestión Estratégica – Sistema de Gestión de Calidad Caja de la Vivienda Popular	

**DESARROLLO DE LA AUDITORIA**

herramientas de gestión definidas dentro del Sistema de Gestión de Calidad disponible al momento de la auditoría.

Se solicita entrevista con los procesos misionales con el fin de verificar el numeral 7.3 de Diseño, que está aplicado dentro del manual de calidad. Se define un formato y que se definió un formato 208-PLA-FI-28, FORMATO DE PLANIFICACION DE DISEÑO Y DESARROLLO y que se presenta el registro de este formato para cada una de los procesos misionales en la carpeta de calidad "Planificación y Diseño", dentro de ella se presenta el registro de este formato para cada uno de los procesos. Se verifica su aplicación en los procesos que atendieron esta solicitud, correspondientes a: Mejoramiento de Vivienda y Mejoramiento de Barrios.

Se revisan los registros de los Comités del SIG, adelantados en la vigencia 2013 y 2014, donde se verifica las sesiones en las que se cumpla el requisito de Revisión por la Dirección.

Se evalúan algunos formatos con el fin de verificar el control de los registros definidos en el listado maestro y publicados en la carpeta de calidad.

DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	REQUISITO NORMA			CONFORMIDAD	
	NTCGP	MECI	OTRA	SI	NO
Se tiene formulado un plan estratégico que se visualiza en el manual de calidad 208-Pla-Mn-01 V4 y se definen cuatro objetivos estratégicos. Cuando estos objetivos se despliegan en la caracterización, se presentan unas subdivisiones que no se visualizan en ningún documento formal. Se tienen estos objetivos de calidad en el plan estratégico de la vigencia 2008 al 2012, y que se visualiza en la carpeta de documentos de referencia del proceso Gestión Estratégica.	4.2.1 5.3 5.4				X
La Política de Calidad, que se presenta en el manual de calidad no es la misma que esta publicada en la Intranet, "Info Institucional" y en la WEB "Información institucional/La CVP. Se debe garantizar que sea la misma información.	5.3 5.5				X
Los documentos que se presentan en el listado maestro de documentos no corresponden en versión o en algunos casos no están publicadas en la carpeta de calidad. Casos como:	4.2				X





**FORMATO  
INFORME DE AUDITORIA INTERNA**

Código: 208-CA-Ft-01

Versión: 2

Pág. 4 de 10

Vigente desde: 10-07-2013

FECHA DE AUDITORIA:  
10 de noviembre de 2014

FECHA DE INFORME:  
26 de noviembre de 2014

PROCESO EVALUADO: Gestión Estratégica – Sistema de Gestión de Calidad Caja de la Vivienda Popular

DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	REQUISITO NORMA			CONFORMIDAD	
	NTCGP	MECI	OTRA	SI	NO
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Listado Maestro de Documentos reporta como formato el V2, pero el que se encuentra publicado y donde se adelanta el registro corresponde a la V4</li> <li>- El formato de oficio con código 208-SADM-Ft-59 publicado en este registro cuenta con versión 7, pero se encontró una comunicación de la Oficina Asesora de Planeación con el registro en versión V5.</li> <li>- Las TRD, según el Listado Maestro de Documentos: "TABLA DE RETENCION DOCUMENTAL" código 208-SADM-Ft-07 V5, de 26 Marzo 2014, y creada desde 8/09/2010, no presenta registros del proceso "Administración de la Información y las formalizadas el 30 de septiembre de 2013 están registradas en el formato.</li> <li>- Plan de contratación con código 208-PLA-Ft-11 V5. Se encuentra registros en la carpeta de publicación \\serv-cv2\1\Oficial\Plan de Contratacion\Plan de Contratación 2014, pero existe un formato V6.</li> <li>- Las diversas caracterizaciones de los doce procesos presentados en la carpeta no se registran en una sola versión, ya que algunas presentan estructura distinta y la del proceso de mejoramiento de vivienda esta publicada con un código 208-MV-Cr-01 Mejoramiento Vivienda y dentro del archivo se reporta como Código: 208-PLA-Ft-19, Versión:2, Vigencia desde:24/09/2014, que no corresponde al documento registrado en el listado Maestro que se reporta como 208-MV-Cr-01, versión 3 con fecha actualización 25/10/2011. Este formato de caracterización se reporta dentro del listado maestro de como Versión: 2, fecha 17/09/2014 y no se encuentra publicado dentro de la carpeta de calidad. PROCESO DE GESTION ESTRATEGICA.</li> </ul>					

	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>		Código: 208-CHP-01
	Versión: 2		Pág.: 5 de 10
	Vigente desde: 10-07-2013		

FECHA DE AUDITORIA: 10 de noviembre de 2014	FECHA DE INFORME: 26 de noviembre de 2014
--	--

PROCESO EVALUADO: Gestión Estratégica – Sistema de Gestión de Calidad Caja de la Vivienda Popular

DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	REQUISITO NORMA			CONFORMIDAD	
	NTCGP	MEC	OTRA	SI	NO
No se tiene formalizado el plan de acción definido para la vigencia 2014 en la carpeta de calidad. Se proyecta formalizar a construir a vigencia 2014	5.4				X
No se tienen actualizados los registros de los Productos No conformes para cada uno de los procesos de la Entidad. Se presenta en la carpeta de calidad los No conformes con fecha de corte 21 de Nov	8.3				X
Los indicadores que se definieron para los procesos (áreas), se tomaron como un consolidado de los indicadores formulados para los planes de acción de cada proceso (área) y de los indicadores formulados como seguimiento a las acciones presentadas en el Mapa de Riesgos 2013. Se encuentra publicado el consolidado para la vigencia 2013, y no se cuenta con la formulación para la vigencia 2014.	8.4				X
Se evidencia el registro de la caracterización del servicio para la vigencia 2013 de los procesos misionales y el reporte del producto No conforme, en la "carpeta de calidad" - Para el proceso de Mejoramiento de Barrios no se evidencia este registro de la carpeta de "trámites y servicio", que si lo tienen los otros tres (3) procesos misionales - En el consolidado del producto No Conforme, se presenta solo para la vigencia 2013 y no ha registros para la vigencia 2014.	7.1				X
Dentro del Sistema de Administración de Riesgos se cuenta con el consolidado de riesgos para la vigencia 2013 con 24 riesgos distribuidos como se presenta en el archivo adjunto. Del consolidado de Junio 2014, se eliminaron 8 riesgos que se tenían formulados con valoración de riesgos en la zona de riesgo extrema, o alta, para los procesos de comunicaciones, reasentamientos, mejoramiento de barrios, y se reformularon como reasentamientos, mejoramiento de vivienda, mejoramiento de barrios y no se ha formulado consolidado de riesgos para el proceso de Urbanización	7.1				X



FECHA DE AUDITORIA:  
10 de noviembre de 2014

FECHA DE INFORME:  
26 de noviembre de 2014

PROCESO EVALUADO: Gestión Estratégica – Sistema de Gestión de Calidad Caja de la Vivienda Popular

DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	REQUISITO NORMA			CONFORMIDAD	
	NTCGP	MECI	OTRA	SI	NO
<p>y Titulación. Se incluyen ocho (8) nuevos riesgos para algunos procesos. No se cuenta con un soporte documental sobre los cambios realizados en la formulación de riesgos para estos procesos y se dejó evidencia de estos cambios por parte de control Interno, en un registro de reunión realizada el 10 de septiembre de 2014, con el compromiso de revisar este reporte. Los riesgos que se presentan en este consolidado de Junio de 2014, se dimensionan a áreas y no ha procesos en concordancia con los objetivos de cada uno.</p>					
<p>De los registros de los procesos relacionados con "Diseño" no se logró evidenciar lo definido en los registros de la lista de chequeo que está definido para cada proceso en el formato "PLANIFICACIÓN DE DISEÑO Y DESARROLLO". Para el proceso de Mejoramiento de Vivienda a la fecha solo se evidencia la asistencia técnica para el mejoramiento de vivienda. Para el proceso de Mejoramiento de Barrios en el marco del convenio 303 del 2013, no se evidencia la aplicación de control de cambios en la verificación y validación del diseño. Se verifican dos contratos 510 y 584. Se evidencia en estas carpetas la supervisión del contrato enmarcado como Estudios y Diseños (Bien se enmarque como Estudio de prefactibilidad considerando los diseños ya realizados en un primera fase, contrato 510 y el contrato 584 del 2013, que contempla fase 1 y fase 2 que incluye el diseño y la construcción.) En estos registros se evidencia por parte de la entidad la supervisión del contrato de construcción.</p>	7.3				X
<p>No se puede evidenciar el control que se da a los registros presentados en los procedimientos de la carpeta de calidad que se indica en el manual de calidad y el manejo que se da a través de las TRD aprobadas el 30 de septiembre del 2013. - Proceso de Reasentamientos: Se definen formatos como: Formato acta de archivo administrativo 208-REAS-Ft-21 Formato acta de cierre administrativo 208-REAS-Ft-24</p>	4.2.4.				X



**FORMATO  
INFORME DE AUDITORIA INTERNA**

Código: 208-CI-FI-01

Versión: 2

Pág.: 7 de 10

Vigente desde: 10-07-2013

FECHA DE AUDITORIA:  
10 de noviembre de 2014

FECHA DE INFORME:  
26 de noviembre de 2014

PROCESO EVALUADO: Gestión Estratégica - Sistema de Gestión de Calidad Caja de la Vivienda Popular

DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	REQUISITO NORMA			CONFOR- MIDAD	
	NTCGP	MECI	OTRA	SI	NO
<p>Formato ficha de seguimiento relocalización transitoria 208-REAS-Ft-28 Encuesta de calidad en la prestación del servicio relocalización transitoria. 208-REAS-Ft-29 Formato ficha socioeconómica familiar, técnica y jurídica. 208-REAS-Ft-31 Formato asistencia reuniones con comunidad - 208-REAS-Ft-32 Lista de chequeo reasentamientos - 208-REAS-Ft-33 Los anteriores formatos no guardan relación con el control de las TRD para esta área.</p> <p>- Mejoramientos de vivienda: Las TRD no mencionan ninguno de los registros presentados en el procedimiento aprobado 208-MV-Pr-01 V4 Procedimiento mejoramiento de vivienda y formatos reportados en el listado maestro de documentos.</p>					
<p>Se tienen definidos varios correos institucionales distintos a los consignados en los pie de página de la WEB y los formatos de comunicaciones oficiales, oficio, memorando, circulares y enlaces de comunicación como por ejemplo el acceso a "contáctenos", el acceso de "tramites de gobierno en línea" y el acceso de "guías y tramites del supercade virtual" y en la Intranet.</p> <p>Correos presentados corresponden a: <a href="mailto:soluciones@Cajaviviendapopular.gov.co">soluciones@Cajaviviendapopular.gov.co</a> <a href="mailto:soluciones.cvp@habitatbogota.gov.co">soluciones.cvp@habitatbogota.gov.co</a> <a href="mailto:defensorciudadano.cvp@habitatbogota.gov.co">defensorciudadano.cvp@habitatbogota.gov.co</a> <a href="mailto:notificacionesjudiciales.cvp@habitatbogota.gov.co">notificacionesjudiciales.cvp@habitatbogota.gov.co</a> <a href="mailto:comunicaciones.cvp@habitatbogota.gov.co">comunicaciones.cvp@habitatbogota.gov.co</a> <a href="mailto:comunicaciones@cajaviviendapopular.gov.co">comunicaciones@cajaviviendapopular.gov.co</a></p> <p>Números de Fax: se reportan en algunos sitios el número de Fax: 3105583 (página WEB) en otros 3105684, como Pies de página de oficio</p>	5.5.3				



FECHA DE AUDITORIA:  
10 de noviembre de 2014

FECHA DE INFORME:  
26 de noviembre de 2014

PROCESO EVALUADO: Gestión Estratégica – Sistema de Gestión de Calidad Caja de la Vivienda Popular

### CONCLUSIONES

- Revisar el soporte documental definido en el listado maestro de documentos y verificar el documento correspondiente en la carpeta de Calidad
- Mantener actualizadas y con soportes las herramientas de gestión como indicadores, mapa de riesgos, planes de acción y acuerdos de gestión
- Realizar coherentemente el seguimiento a proyectos de inversión
- Definir y socializar el plan estratégico formulado y vigente para la entidad
- Definir, revisar y soportar el diseño que se realice en cada uno de los procesos misionales.
- Verificar los Normograma que se manejan en cada uno de los procesos misionales y proceder con su actualización
- Asegurar el uso de los formatos definidos en cada uno de los procesos y presentados en el listado maestro de documentos.
- Conocer por parte de los responsables de procesos, los productos y servicios generados en el registro "Caracterización del producto" para cada uno de los procesos misionales.
- Registrar el producto no conforme para cada proceso.

### RECOMENDACIONES

- Realizar revisión por la dirección, considerando que en el último comité realizado con este tema desarrollado el 27 de Jun de 2013 se dejó como observaciones el mantener los documentos del sistema actualizado.
- Revisar el hallazgo como resultado de las auditorias de reactivación, correspondiente a presentar los indicadores de gestión de cada proceso y alinearlos con los objetivos de calidad definidos y los objetivos estratégicos.
- Revisado el Sistema de Gestión de Calidad para la Caja de la Vivienda popular de manera general se debe:
  - o Num. 4.2.1 y 5.3, 5.4: Formalizar el plan estratégico para la vigencia, con objetivos de calidad junto a los objetivos estratégicos desplegados en caracterizaciones
  - o Núm. 5.4.1 y 4.2.2 Reflejar los objetivos de calidad presentados en las caracterizaciones en el Manual de calidad; dichos objetivos están presentados en el documento de referencia "Planeación Estratégica 2008 - 2012"
  - o Núm.: 5.6 Dar cumplimiento del requisito de "Revisión por la dirección"
  - o Núm. 8.4. Realizar seguimiento a indicadores de procesos para la vigencia 2014
  - o Núm. 7.2.1 Actualizar las políticas de operación en los procesos
  - o Núm. 8.2.2 Efectuar las auditorías a los procesos misionales, no ejecutadas mientras se surte el ajuste institucional
  - o Núm. 8.2.3 Registrar el producto No conforme para la vigencia 2014.
  - o Núm. 4.1 Actualizar el mapa de procesos o caracterización con el fin de visualizar el proceso de vivienda nueva



**FORMATO  
INFORME DE AUDITORIA INTERNA**

FECHA DE AUDITORIA: 10 de noviembre de 2014	FECHA DE INFORME: 26 de noviembre de 2014
PROCESO EVALUADO: Gestión Estratégica – Sistema de Gestión de Calidad Caja de la Vivienda Popular	

**RECOMENDACIONES**

- o Núm. 7.1 Actualizar la caracterización para incluir el proyecto de vivienda Nueva
- o Núm. 5.4.1 y 4.2.3 Incluir los objetivos de calidad de las caracterizaciones en la Planeación Estratégica de la carpeta de Calidad
- o Núm. 5.5. La comunicación dentro de la entidad:
  - Debe manejar las mismas versiones de los formatos. Por ejemplo; formato de oficio y memorandos
  - Alinear el uso de los correos institucionales en la página WEB y en los pies de página de los oficios.
- o Núm. 4.2.3 Actualizar el listado maestro de documentos con los documentos y versiones publicados en la carpeta de calidad.
- o Renombrar y organizar las carpetas contentivas del Sistema de Gestión de la Calidad
- o Núm. 7.5.1. Dimensionar el Sistema de Administración de Riesgos a los procesos
- o Núm. 4.2.2. Fortalecer la definición de los productos de la CVP de acuerdo con el registro documental
- o Dar cumplimiento al requisito 7.3 sobre diseño del producto y a las validaciones del diseño para el programa de Mejoramiento de Barrios.
- o Núm. 4.2.4. Alinear las TRD con los registros y documentos publicados en la carpeta de calidad y/o los definidos en el SGC
- o Incluir las quejas de los usuarios como insumo para el registro del producto no conforme
- o Actualizar el registro del producto no conforme para la vigencia 2014.
- o Se tiene definido el registro de "CONSOLIDADO DE TRÁMITES Y SERVICIOS DE LA ENTIDAD" para los procesos misionales, sin embargo este registro no tiene fecha de registro, ni aprobación.
- o En el consolidado del producto No conforme, no se presenta el registro para el proceso de Mejoramiento de Barrios.
- o Los cargos y responsabilidades deben alinearse con el manual de funciones y la estructura organizacional de la entidad.
- En el plan anticorrupción 2014, presentar seguimiento en cinco (5) acciones formulados para evitar riesgos: "Reforma Institucional" con vencimiento 30 Sep. 2014. (Gestión estratégica, Prevención Daño Antijurídico, Reasentamientos, Mejoramiento Vivienda y Urbanización y Titulación.
- Realizar seguimiento al cumplimiento de los 78 hallazgos vigencia 2013 relacionados con la desactualización de procedimientos y definición de puntos de control que fueron agrupados en un solo plan de mejoramiento, como resultado de los informes a corte de enero 2014 de responsabilidad del proceso de Gestión Estratégica formalizado el 24 abril y enmarcada dentro del ajuste de procesos y procedimientos con seis (6) acciones. Fecha de cumplimiento 30 de junio de 2014. (NO se ha cumplido, ni se ha realizado seguimiento)
- Se recomienda presentar un seguimiento al proyecto de ajuste institucional, procesos y procedimientos, ya que en diversas actas de comité del SIG. se presenta el estado y avance del proyecto "ajuste Institucional", considerando las siguientes fechas:


FECHA DE AUDITORIA:  
10 de noviembre de 2014

FECHA DE INFORME:  
26 de noviembre de 2014


PROCESO EVALUADO: Gestión Estratégica – Sistema de Gestión de Calidad Caja de la Vivienda Popular

#### RECOMENDACIONES

- 08-Oct-2013: Se presenta proyecto
  - 15-Ene-2014 Se define la contratación de enlaces para el levantamiento
  - 11-Feb-2014 Se define hacer reuniones entre las partes interesadas para dar inicio al proyecto
  - 19-May-2014: Avances del proyecto
  - 15-ago-2014. Se aprueba Misión, Visión y Objetivos Estratégicos, y proyecto de mapa de procesos.
  - 17-Oct-2014: Se presenta nuevamente la Plan Estratégico y se aprueban algunos procedimientos
- Adicional se consideró dentro del programa de auditorías de 2014 aprobado mediante comité realizado el 02-Abr-2014, la necesidad de revisar los procesos misionales para el segundo semestre, fundamentado la madurez de los procesos luego de finalizado el proyecto de ajuste institucional y de procesos y procedimientos.



Miguel Angel Pardo M.  
Auditor Líder



Maria Helena Pedraza M.  
Auditor Interno

María Victoria Alvarado G.  
Jefe Oficina Asesora de  
Planeación







MATRIZ DE RIESGOS  
AÑO 2014

PROBLEMA	DESCRIPCION	CAUSAS	EFFECTOS	CONSECUENCIAS	INDICADORES	IMPACTO	SEVERIDAD	INDICADORES	INDICADORES	INDICADORES	INDICADORES	INDICADORES	INDICADORES	
Mantenimiento de Bienes	Falta de mantenimiento preventivo y correctivo de los bienes.	No se realiza el mantenimiento preventivo y correctivo de los bienes.	Falta de personal capacitado para el mantenimiento de los bienes.	Daños a los bienes.	Reporte de Daños a Bienes	3	4	3	4	3	4	3	Zona de riesgo alta	Permanente
Mantenimiento de Bienes	Falta de personal capacitado para el mantenimiento de los bienes.	Falta de personal capacitado para el mantenimiento de los bienes.	Deficiencias en el personal.	Daños a los bienes.	Reporte de Daños a Bienes	3	4	3	4	3	4	3	Zona de riesgo alta	Intermittente
Mantenimiento de Bienes	Falta de personal capacitado para el mantenimiento de los bienes.	Falta de personal capacitado para el mantenimiento de los bienes.	Deficiencias en el personal.	Daños a los bienes.	Reporte de Daños a Bienes	4	4	4	4	4	4	4	Zona de riesgo extrema	Intermittente
Mantenimiento de Bienes	Falta de personal capacitado para el mantenimiento de los bienes.	Falta de personal capacitado para el mantenimiento de los bienes.	Deficiencias en el personal.	Daños a los bienes.	Reporte de Daños a Bienes	3	3	3	3	3	3	3	Zona de riesgo alta	Intermittente
Mantenimiento de Bienes	Falta de personal capacitado para el mantenimiento de los bienes.	Falta de personal capacitado para el mantenimiento de los bienes.	Deficiencias en el personal.	Daños a los bienes.	Reporte de Daños a Bienes	3	3	3	3	3	3	3	Zona de riesgo alta	Intermittente
Mantenimiento de Bienes	Falta de personal capacitado para el mantenimiento de los bienes.	Falta de personal capacitado para el mantenimiento de los bienes.	Deficiencias en el personal.	Daños a los bienes.	Reporte de Daños a Bienes	3	3	3	3	3	3	3	Zona de riesgo alta	Intermittente
Mantenimiento de Bienes	Falta de personal capacitado para el mantenimiento de los bienes.	Falta de personal capacitado para el mantenimiento de los bienes.	Deficiencias en el personal.	Daños a los bienes.	Reporte de Daños a Bienes	3	3	3	3	3	3	3	Zona de riesgo alta	Intermittente
Mantenimiento de Bienes	Falta de personal capacitado para el mantenimiento de los bienes.	Falta de personal capacitado para el mantenimiento de los bienes.	Deficiencias en el personal.	Daños a los bienes.	Reporte de Daños a Bienes	4	4	4	4	4	4	4	Zona de riesgo alta	Intermittente

10





**VATRE DE RIESGOS**  
Junio 2014

Unidad Ejecutora	Nombre	Detalle	Descripción	Riesgo Controlado	Nº de Riesgos	Nº de Riesgos	Porcentaje de Riesgos Controlados	Observaciones de Riesgos	Zona de Riesgo	Estado
Administración de Recursos Humanos	Procesos de Recrutamiento y Selección	Expediente de selección de personal, desde la recepción al momento de contratar al candidato	Calificación de personal en contratación	Riesgo Controlado	2	3	66,67%	1. No se realizó el análisis de riesgos de la información de los candidatos	Zona de Riesgo Baja	Controlado
Administración de Recursos Humanos	Procesos de Evaluación de Desempeño	1. Evaluaciones de desempeño de funcionarios en forma anual	Desempeño de los funcionarios, en términos de cumplimiento de objetivos	Riesgo Controlado	2	4	50%	2. No se realizó el análisis de riesgos de la información de los funcionarios evaluados	Zona de Riesgo Baja	Controlado
Administración de Recursos Humanos	Procesos de Formación y Capacitación	2. Asesoramiento de capacitación de funcionarios en los planes de desarrollo personal y profesional	No genera un impacto negativo en el cumplimiento de objetivos de la institución	Riesgo Operativo	3	7	42,86%	3. No se realizó el análisis de riesgos de la información de los funcionarios capacitados	Zona de Riesgo Baja	Controlado
Administración de Recursos Humanos	Procesos de Evaluación de Desempeño	3. Evaluación de la efectividad de los planes de desarrollo personal y profesional de los funcionarios	Efectividad de los planes de desarrollo personal y profesional de los funcionarios	Riesgo Controlado	3	8	37,5%	4. No se realizó el análisis de riesgos de la información de los funcionarios evaluados	Zona de Riesgo Baja	Controlado

Tipos de Riesgos	Cantidad
Riesgos de Cumplimiento	0
Riesgos Operativos	4
Riesgos Financieros	0
Riesgos de Reputación	10
Riesgos Estratégicos	17
<b>Total Riesgos</b>	<b>31</b>

Categoría	Zona de Riesgo	Cantidad	Porcentaje
11	Zona de Riesgo Baja	2	6,45%
12	Zona de Riesgo Medio	7	22,58%
3	Zona de Riesgo Alto	1	3,23%
4	Zona de Riesgo Muy Alto	2	6,45%
	<b>Total</b>	<b>12</b>	

Proceso	Cantidad	Cumplimiento	Total
Control Interno	3	100%	3
Procesos de Recursos Humanos y Administración de Talento	1	100%	1
Control de Calidad	1	100%	1
Relaciones con el Cliente	2	100%	2
Administración y Tecnología	2	100%	2
Relaciones con el Cliente	3	100%	3
Relaciones con el Cliente	1	100%	1
Control Interno	2	100%	2
Administración y Control de Riesgos	3	100%	3
Administración de la Información	2	100%	2
Administración de los Servicios	1	100%	1
Administración de Recursos	3	100%	3
<b>Total</b>	<b>25</b>		<b>25</b>

Zona de Riesgo Actual	Zona de Riesgo Objetivo	Zona de Riesgo Actual	Zona de Riesgo Objetivo
1	2	1	0
2	1	0	0
3	0	0	1
4	0	1	2
0	0	0	2
0	1	0	1
1	1	0	1
0	1	0	2
0	1	0	1
0	1	1	0
0	0	0	1
0	0	0	0
1	14	2	0

**Observaciones Control Interno Auditoría SOC Nov 11 2014**

1. Control interno de los riesgos de cumplimiento, que son controlados en Zona de riesgo alta y de bajo riesgo
  2. Reasignación de recursos humanos de más de 10 riesgos
  3. Reasignación de recursos humanos de más de 10 riesgos
  4. Reasignación de recursos humanos de más de 10 riesgos
  5. Reasignación de recursos humanos de más de 10 riesgos
- Total de 10 riesgos afirmados: 10

**Procesos Nuevos Riesgos**

1. Reasignación de recursos humanos
  2. Reasignación de recursos humanos
  3. Reasignación de recursos humanos
  4. Reasignación de recursos humanos
  5. Reasignación de recursos humanos
- Total 11 Riesgos nuevos: 11

**Se reformulan Riesgos**

1. Control interno de los riesgos de cumplimiento
2. Reasignación de recursos humanos reformula un riesgo y modifica su nivel de riesgo
3. Reasignación de recursos humanos reformula 2 riesgos y modifica su nivel de riesgo
4. Control interno reformula 10 riesgos y se mantienen sus niveles de riesgo

10



VATUZ DE NEGOCIOS  
Julio 2014

PROCESO	RECURSOS	ESTADO	PROYECTO	CLASIFICACION DE GASTOS	PREV. (P.A.R.)	IMP. (I.A.C.)	CANTIDAD DE UNIDADES	DESCRIPCION DE UNIDADES	TOTAL	RESERVA DE GASTOS	OTRO
---------	----------	--------	----------	-------------------------	----------------	---------------	----------------------	-------------------------	-------	-------------------	------

Total para (C) Riesgos Reformulados 4

Coordinación Financiera y Subsidios Económicos al proceso de reforma del IVA







MAPA DE RECURSOS  
Diciembre 2013

2013	PROCESO	RECURSO	CANTIDAD	EFECTIVO	LABORACIÓN USUARIOS	VALOR UNIT.	VALOR TOTAL	COSTO DE DISEÑO CÓDIGO	INFORMACIÓN ADICIONAL	VALOR ADICIONAL	VALOR TOTAL
Ejecutado	Compras y Trazado	Fallo de desarrollo de un aplicativo de gestión de recursos humanos y nómina de la gerencia	10 usuarios con acceso de lectura y escritura	Trabajo de desarrollo de software a partir de requerimientos de usuarios	Programador	3	3	1			3
	Compras y Trazado	Fallo de desarrollo de un aplicativo de gestión de recursos humanos y nómina de la gerencia	10 usuarios con acceso de lectura y escritura	Trabajo de desarrollo de software a partir de requerimientos de usuarios	Programador	3	3	1			3
Ejecutado	Administración de Datos	Fallo de desarrollo de un aplicativo de gestión de recursos humanos y nómina de la gerencia	10 usuarios con acceso de lectura y escritura	Trabajo de desarrollo de software a partir de requerimientos de usuarios	Programador	3	3	1			3
	Administración de Datos	Fallo de desarrollo de un aplicativo de gestión de recursos humanos y nómina de la gerencia	10 usuarios con acceso de lectura y escritura	Trabajo de desarrollo de software a partir de requerimientos de usuarios	Programador	3	3	1			3
Ejecutado	Administración de Datos	Fallo de desarrollo de un aplicativo de gestión de recursos humanos y nómina de la gerencia	10 usuarios con acceso de lectura y escritura	Trabajo de desarrollo de software a partir de requerimientos de usuarios	Programador	3	3	1			3
	Administración de Datos	Fallo de desarrollo de un aplicativo de gestión de recursos humanos y nómina de la gerencia	10 usuarios con acceso de lectura y escritura	Trabajo de desarrollo de software a partir de requerimientos de usuarios	Programador	3	3	1			3
Ejecutado	Administración de Datos	Fallo de desarrollo de un aplicativo de gestión de recursos humanos y nómina de la gerencia	10 usuarios con acceso de lectura y escritura	Trabajo de desarrollo de software a partir de requerimientos de usuarios	Programador	3	3	1			3
	Administración de Datos	Fallo de desarrollo de un aplicativo de gestión de recursos humanos y nómina de la gerencia	10 usuarios con acceso de lectura y escritura	Trabajo de desarrollo de software a partir de requerimientos de usuarios	Programador	3	3	1			3

80



**MATRIZ DE NECESOS**  
Diciembre 2012

PROYECTO	RECTOR	UNIDAD	PROYECTO	CLASIFICACION DEL PROYECTO	PREV. P.A.N.	PREV. P.A.S.	INDICADOR DE AVANCE (P.A.S.)	IMPORTE ESTIMADO (P.A.S.)	CLAS. P. P.A.S.	ÁREA DE INTERVENCIÓN
Desarrollo de la Red	Desarrollo de la Red de Escuelas		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fortalecer y expandir el rol de los docentes de los centros educativos.</li> <li>2. Promover la mejora de la calidad de la educación de primaria y secundaria, mediante la implementación de prácticas pedagógicas innovadoras.</li> <li>3. Ejecutar de los proyectos de inversión para el desarrollo de la red de escuelas.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Construcción de los proyectos de inversión de los centros educativos.</li> <li>2. Construcción de los proyectos de inversión de los centros educativos.</li> <li>3. Construcción de los proyectos de inversión de los centros educativos.</li> </ol>	Proyecto de Inversión	4	4	1		Zona de Impacto
Desarrollo de la Red	Operación y Mantenimiento de Escuelas		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Operación y mantenimiento de las escuelas.</li> <li>2. Realizar actividades de mantenimiento y reparación de las escuelas.</li> <li>3. Distribución de los recursos para el desarrollo de las actividades de mantenimiento.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Operación y mantenimiento de las escuelas.</li> <li>2. Realizar actividades de mantenimiento y reparación de las escuelas.</li> <li>3. Distribución de los recursos para el desarrollo de las actividades de mantenimiento.</li> <li>4. Operación y mantenimiento de las escuelas.</li> <li>5. Operación y mantenimiento de las escuelas.</li> </ol>	Proyecto Operativo	3	3	0,5		Zona de Impacto
Desarrollo de la Red	Operación y Mantenimiento de Escuelas		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Operación y mantenimiento de las escuelas.</li> <li>2. Realizar actividades de mantenimiento y reparación de las escuelas.</li> <li>3. Distribución de los recursos para el desarrollo de las actividades de mantenimiento.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Operación y mantenimiento de las escuelas.</li> <li>2. Realizar actividades de mantenimiento y reparación de las escuelas.</li> <li>3. Distribución de los recursos para el desarrollo de las actividades de mantenimiento.</li> </ol>	Proyecto Operativo	4	4	2,2		Zona de Impacto
Desarrollo de la Red	Operación y Mantenimiento de Escuelas		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Operación y mantenimiento de las escuelas.</li> <li>2. Realizar actividades de mantenimiento y reparación de las escuelas.</li> <li>3. Distribución de los recursos para el desarrollo de las actividades de mantenimiento.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Operación y mantenimiento de las escuelas.</li> <li>2. Realizar actividades de mantenimiento y reparación de las escuelas.</li> <li>3. Distribución de los recursos para el desarrollo de las actividades de mantenimiento.</li> <li>4. Operación y mantenimiento de las escuelas.</li> <li>5. Operación y mantenimiento de las escuelas.</li> </ol>	Proyecto Operativo	3	3	1		Zona de Impacto



**MATRIZ DE REQUISITOS**  
Diciembre 2013

PROCESO	ÁMBITO	DAJAS	EFFECTOS	DIRECCIÓN DEL REQUISITO	PREV. I. A. N.	PREV. I. A. N.	CONTADO (requisito 2013)	REQUISITOS CONFORMES	CONTADO REQUISITO	OTROS REQUISITOS
Selección de Escuelas de Educación Básica	Selección de Escuelas de Educación Básica	Escuelas de Educación Básica, con sede urbana o rural, de la zona de influencia del colegio	Calificación académica superior	Región Coquimbo	3	3	00			Zona de Ingreso ICB
Escuelas de Educación Básica	Escuelas de Educación Básica, con sede urbana o rural, de la zona de influencia del colegio	Escuelas de Educación Básica, con sede urbana o rural, de la zona de influencia del colegio	Calificación académica superior	Región de Valparaíso	5	5	13			Zona de Ingreso ICB

Por Región	Cantidad
Región de Coquimbo	3
Región de Valparaíso	5
Región de Antofagasta	1
Región de Magallanes	11
Región de Los Ríos	19

Categoría de Requisito	Cantidad	Porcentaje
ICB	3	12%
ICAT	13	54%
A	2	8%
NI	6	24%

Proceso	Cantidad	Cantidad	Porcentaje
Selección de Escuelas	3	100%	11
Procedimiento de Selección de Escuelas de Educación Básica	5	100%	10
Selección de Escuelas de Educación Básica	2	100%	7
Selección de Escuelas de Educación Básica	2	100%	3
Selección de Escuelas de Educación Básica	2	100%	5
Selección de Escuelas de Educación Básica	2	100%	7
Selección de Escuelas de Educación Básica	2	100%	4
Selección de Escuelas de Educación Básica	2	100%	9
Selección de Escuelas de Educación Básica	1	100%	6
Selección de Escuelas de Educación Básica	1	100%	8
Selección de Escuelas de Educación Básica	1	100%	2
Selección de Escuelas de Educación Básica	1	100%	12

Categoría de Requisito	Cantidad	Cantidad	Cantidad	Cantidad
ICB	3	3	3	3
ICAT	1	1	1	1
A	2	2	2	2
NI	1	1	1	1
	0	2	0	0
	1	1	1	0
	1	0	0	0
	0	0	0	0
	0	1	0	0
	0	0	1	0
	0	0	0	1
	1	0	0	0
	1	10	3	1

*Handwritten signature or mark*





**MATRIZ DE RIESGOS**  
Diciembre 2013

2013	PROYECTO	RECURSO	CANTIDAD	EFFECTO	CLASIFICACION DEL RIESGO	PROB.	IMP.	CONTROL EXISTENTE (R44)	INDICADOR DE RIESGO	IMP. ESTIM.	IMP. DE RIESGO
------	----------	---------	----------	---------	--------------------------	-------	------	-------------------------	---------------------	-------------	----------------

10