

INFORME DE AUDITORÍA SISTEMAS DE GESTIÓN



| | | |
|---|---|---|
| 1. INFORMACIÓN GENERAL | | |
| ORGANIZACIÓN | | |
| CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR | | |
| SITIO WEB | | |
| www.cajavivendapopular.gov.co | | |
| LOCALIZACIÓN | | |
| Calle 54 #. 13 - 30 Bogotá D.C., Cundinamarca, Colombia | | |
| Dirección del sitio permanente Incluyendo al principal | Localización (ciudad - país) | Actividades del alcance o procesos desarrollados en este sitio |
| Calle 54 #. 13 - 30 | Bogotá D.C., Cundinamarca, Colombia | Actividades administrativas y técnicas del alcance de la certificación. |
| | | |
| ALCANCE ESPAÑOL | | |
| Ejecución de políticas del gobierno Distrital en los programas de Mejoramiento de Barrios , Mejoramiento de Vivienda , Urbanizaciones , Titulación de Predios y reasentamientos humanos, orientados a la población de estratos 1 y 2 que habitan barrios legalizados de origen informal o en zonas de alto riesgo no mitigable. | | |
| ALCANCE EN INGLES. | | |
| Polices execution of the local government, in the programs of neighborhood improvement, house improvement, housing state, documentation, human settlement, guidance to the population from the 1 and 2 stratum that live in legal neighborhoods of informal origin or in no mitigate high risk zones | | |
| CÓDIGO IAF: 36-0 | | |
| | | |
| REQUISITOS DE LA CERTIFICACIÓN: | NTC-ISO 9001:08 NTC GP 1000:09 | |
| REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACION | | |
| Nombre | Richard Eduardo López | |
| Cargo | Jefe oficina asesora de planeación | |
| Correo electrónico | rlopezt@cajavivendapopular.gov.co aquimbayoc@cajavivendapopular.gov.co | |
| TIPO DE AUDITORÍA: | | |
| | | <input type="checkbox"/> Inicial o de Otorgamiento <input checked="" type="checkbox"/> Seguimiento <input type="checkbox"/> Renovación <input type="checkbox"/> Ampliación del alcance <input type="checkbox"/> Reactivación <input type="checkbox"/> Extraordinaria |
| | | DURACIÓN (total días – auditor) |
| | | ISO 9001 |
| Preparación de la auditoría y elaboración del plan | 2015-12-01 | 0.5 Días |

INFORME DE AUDITORÍA SISTEMAS DE GESTIÓN



| | | |
|--|---|----------------|
| Auditoría en sitio | 2015-12-09-11 | 2.5 Días |
| Verificación complementaria (Si aplica) | | |
| EQUIPO AUDITOR NTC-ISO 9001:2008 | | |
| Auditor Líder: | Ing. Julian Chaparro – Profesional de certificación | |
| Auditor: | No aplica | |
| Experto Técnico: | No aplica. | |
| DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN | | |
| | ISO 9001:2008 | NTC-GP 1000:09 |
| Código asignado por ICONTEC | CER 356168 | CER 356169 |
| Fecha de aprobación inicial | 2014-12-19 | 2014-12-19 |
| Fecha vencimiento: | 2017-12-18 | 2017-12-18 |

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA:

- Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.
- Evaluar la capacidad del sistema de gestión para asegurar el cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables al alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión
- Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados.
- Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.
- Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS:

Fecha de envió del plan de auditoría: 01 de diciembre del 2015.

Los criterios de la auditoria incluyen la documentación del sistema de gestión desarrollada en respuesta a los requisitos de las normas:

ISO 9001:08 ISO 14001:04 OHSAS 18001:07 Otro GP 1000:09

¿La auditoría se realizó en forma combinada y/o integrada?

Si No No aplica

Auditoria Combinada Auditoria Integrada No aplica

ISO 9001:08 ISO 14001:04 OHSAS 18001:07 Otro GP 1000:09

¿Es aplicable la toma de muestra de sitios permanentes por múltiple sitio, según condiciones de IAF MD 1 o ISO/TS 22003, por ejemplo?:

Si No No aplica

La organización trabaja por el esquema de proyectos, por lo tanto se evaluó la sede principal y los sitios temporales definidos en el muestreo.

INFORME DE AUDITORÍA SISTEMAS DE GESTIÓN



¿En caso que algunos requisitos no sean aplicables en el sistema de gestión, se relaciona las justificaciones?

Si No No aplica

La organización en el esquema de ISO 9001, no hace exclusiones.

¿Se auditaron actividades en sitios temporales o fuera del sitio (Por ejemplo instalaciones de cliente, proyectos (de acuerdo al listado de contratos o proyectos entregado por la empresa)?:

Si No No aplica

MEJORAMIENTO DE BARRIOS

Numerales Auditados:

9001: 7.1, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4, 7.6, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.5.1

| PREGUNTAS | DESCRIPCIÓN |
|--|--|
| LOCALIDAD : | LOCALIDAD 19 CIUDAD BOLÍVAR |
| UPZ : | UPZ 67 LUCERO |
| BARRIO : | NACIONES UNIDAS |
| CVP : | 19 67 147 |
| DIRECCIÓN : | KR 18 R N° 77 A – 27 SUR |
| FECHA DE INICIO DEL CONTRATO | 21 DE SEPTIEMBRE DE 2015 |
| FECHA DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO | 20 DE FEBRERO DE 2016 |
| VALOR DEL SALÓN COMUNAL | \$ 93.541.251.00 |
| VALOR DEL CONTRATO | \$ 724.707.016.00 |
| OBJETO DEL CONTRATO OBRA | La Caja De La Vivienda Popular, requiere contratar por el sistema de precios unitarios fijos, sin formula de reajuste, “las reparaciones locativas de los salones comunales, obras de intervención física a escala barrial, ubicadas en las localidades de Ciudad Bolívar, Rafael Uribe Uribe, San Cristóbal en Bogotá D.C.” de conformidad con las especificaciones establecidas en el pliego de condiciones. |
| CONTRATO OBRA No. | 574 de 2015 |
| NOMBRE CONTRATISTA | CONSTRUC CITY LTDA. |

INFORME DE AUDITORÍA SISTEMAS DE GESTIÓN



| | |
|---|--|
| OBJETO DEL CONTRATO DE INTERVENTORÍA | La Caja De La Vivienda Popular, requiere contratar por el sistema de precios global fijo sin formula de reajuste: la “Interventoría técnica, administrativa, financiera, social, ambiental y s&so, para la reparaciones locativas de salones comunales, obras de intervención física a escala barrial, ubicadas en las localidades de Ciudad Bolívar, Rafael Uribe Uribe, San Cristóbal En Bogotá D.C.” de conformidad con las especificaciones establecidas en el pliego de condiciones cvp-lp-003-2015. |
| CONTRATO INTERVENTORÍA No. | 571 de 2015 |
| NOMBRE CONTRATISTA | CONSORCIO INVERMOHES S.A.S |
| ENTIDADES DEL DISTRITO Y OTROS QUE UTILIZAN EL SALÓN | Secretaria de salud (De manera mensual prestaban el espacio al hospital de la localidad para vacunación) y comunidad en general según lo manifestado por la Junta de Acción Comunal del barrio |
| TIENE COMEDOR COMUNITARIO : | SI |
| ENTIDAD A CARGO DEL COMEDOR | SECRETARIA DE INTEGRACIÓN SOCIAL |
| PUEDE CERRAR EL SALÓN : | SI |
| CUANTAS PERSONAS ATENDÍAN: | 300 |
| CONTACTO CON SECRETARIA DE INTEGRACIÓN SOCIAL | Desde el mes de junio de 2015 la Caja de la Vivienda Popular Dirección de mejoramiento de Barrios a coordinado con la Secretaria de Integración Social el contrato de arreglos locativos de salones comunales, identificando que dentro de este se encontraba el Salón comunal de Naciones Unidas donde venia funcionando un comedor colunitario, la Secretaria dio la viabilidad de trasladar dicho comedor al salón comunal de Tierra linda quedando muy cerca de dicho salón CLL75 A SUR No 20-05 |
| ACTIVIDADES DE OBRA PROGRAMADAS | Desmante Cielo raso existente. Desmante e instalacion Aparatos sanitarios (lavaplatos, lavamanos, sanitarios,, orinales, estufas). Aparatos sanitarios (lavaplatos, lavamanos, sanitarios,, orinales, estufas). Desmante, retiro e instalacion de luminaria de techo Demolicion Meson de Cocina Mesones en concreto 2500 psi, e=0.1m (incluye. Refuerzo de 60000 PSI) Enchape de mesón en granito pulido fundido en sitio e instalación de estufa tipo industrial. Campana extractora cocina en acero inoxidable c.20m(Suministro e instalación) Pañetes , regatas Enchape de pisos y muros Cielo raso en drywall (incluye suministro e instalación accesorios, soportes etc) Pintura muros y fachada |

INFORME DE AUDITORÍA SISTEMAS DE GESTIÓN



| | |
|---|---|
| LOCALIDAD : | RAFAEL URIBE |
| UPZ : | SECTOR CHIGUAZA |
| BARRIO : | LA RECONQUISTA |
| CVP : | 185551 |
| DIRECCIÓN : | CL 49D SUR 3C 64 |
| FECHA DE INICIO DEL CONTRATO | 21 DE SEPTIEMBRE DE 2015 |
| FECHA DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO | 20 DE FEBRERO DE 2016 |
| VALOR DEL SALÓN COMUNAL | \$ 103.770.066.00 |
| VALOR DEL CONTRATO | \$ 724.707.016.00 |
| OBJETO DEL CONTRATO OBRA | La Caja De La Vivienda Popular, requiere contratar por el sistema de precios unitarios fijos, sin formula de reajuste, "las reparaciones locativas de los salones comunales, obras de intervención física a escala barrial, ubicadas en las localidades de Ciudad Bolívar, Rafael Uribe Uribe, San Cristóbal en Bogotá D.C." de conformidad con las especificaciones establecidas en el pliego de condiciones. |
| CONTRATO OBRA No. | 574 de 2015 |
| NOMBRE CONTRATISTA | CONSTRUC CITY LTDA. |
| OBJETO DEL CONTRATO DE INTERVENTORÍA | La Caja De La Vivienda Popular, requiere contratar por el sistema de precios global fijo sin formula de reajuste: la "Interventoría técnica, administrativa, financiera, social, ambiental y s&so, para la reparaciones locativas de salones comunales, obras de intervención física a escala barrial, ubicadas en las localidades de Ciudad Bolívar, Rafael Uribe Uribe, San Cristóbal En Bogotá D.C." de conformidad con las especificaciones establecidas en el pliego de condiciones cvp-lp-003-2015. |
| CONTRATO INTERVENTORÍA No. | 571 de 2015 |
| NOMBRE CONTRATISTA | CONSORCIO INVERMOHES S.A.S |
| ENTIDADES DEL DISTRITO Y OTROS QUE UTILIZAN EL SALÓN | Secretaria de salud (De manera mensual prestaban el espacio al hospital de la localidad para vacunación) y comunidad en general según lo manifestado por la Junta de Acción Comunal del barrio |
| TIENE COMEDOR COMUNITARIO : | NO |

INFORME DE AUDITORÍA SISTEMAS DE GESTIÓN



| | |
|---|--|
| ENTIDAD A CARGO DEL COMEDOR | N/A |
| PUEDE CERRAR EL SALÓN : | SI |
| ENTIDADES DEL DISTRITO Y OTROS QUE UTILIZAN EL SALÓN | SECRETARIA DE INTEGRACIÓN ÁMBITO FAMILIAR: Talleres Horario Lunes a Viernes de 8:00AM a 10:45 AM HOSPITAL VISTA HERMOSA: (Salud a su casa reuniones con comunidad Horario Miércoles y Jueves de 8:00AM a 1:00PM) UAESP: Programa basura cero cursos de elementos en material reciclado Horario Lunes y Jueves de 4:00PM a 6:00PM PROGRAMA ADULTO MAYOR: Horario Viernes de 4:00 PM a 6:00 PM Asambleas de la junta de acción comunal |

Mejoramiento de vivienda.

Numerales Auditados:

9001: 7.1, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4, 7.6, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.5.1

| No. | CÉDULA | NOMBRES_Y_APELLIDOS | DIRECCIÓN | DESARROLLO DE OBRA |
|-----|----------|-------------------------------------|----------------------------|---|
| 1 | 2865657 | Lucas Riapira Santos | CL 163 BIS 2 40 ESTE MJ | Adecuación de cocina y cubierta en zona de alcoba |
| 2 | 3002498 | Vidal García Rodríguez | KR 1A ESTE 162A 66 | Adecuación de zona de servicios en la zona posterior del inmueble, que incluye cocina, zona de ropas y baño |
| 3 | 3031670 | José Emilio Itencipa Rubiano | CL 163 1A 55 | Adecuación de baño, cocina, zona de ropas, dos alcobas y comedor |
| 4 | 28228740 | Betty Esperanza Suescun de Valbuena | KR 1 BIS A ESTE 163 22 | Adecuación de cocina, baño, alcoba y sala-comedor |

La auditoría se realizó por muestreo selectivo de evidencias de las actividades y resultados de la organización y por ello tiene asociado incertidumbre por no haber verificado toda la información documentada.

¿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 7.3 de la nota ISO 9001), este se incluye en el alcance del certificado?:

Si No No aplica

Las actividades de diseño aplican a las actividades de mejoramiento de barrios y mejoramiento de vivienda.

¿Existen requisitos legales o reglamentarios aplicables al alcance de certificación?

Si No

Se verificó la capacidad de cumplimiento de los requisitos legales aplicables en el alcance del sistema

INFORME DE AUDITORÍA SISTEMAS DE GESTIÓN



de gestión establecida en la información documentada mediante su identificación, planificación de cumplimiento, la implementación y la verificación por parte de la organización de su cumplimiento.

¿Existen requisitos legales asociados al funcionamiento u operación de la organización o los proyectos que realiza, por ejemplo habilitación, registro sanitario, licencia de funcionamiento, licencia o permisos ambientales en los que la organización sea responsable?:

SI No

¿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, entre otros?

SI No

Se cambio en la estructura orgánica el jefe de la oficina de planeación, quedando el Dr Richard Eduardo López.

Se incorporo como procesos misional el de servicio al ciudadano.

¿Se auditaron actividades en turnos nocturnos?

Si No No aplica

¿Se encontraron controlados los procesos tercerizados, cuyo resultado incide en el producto o servicio o el alcance del sistema de gestión?

Si No No aplica

En caso afirmativo incluir si el control

Lo ejerce el proveedor del proceso

Lo ejerce la organización en la recepción del resultado del proceso.

El control esta compartido entre la organización y el proveedor

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

SI No

¿Existen aspectos o resultados significativos que incidan en el programa de auditoría?

SI No

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

¿Con las actividades planificadas y realizadas, se confirma que se han cumplido los objetivos de la auditoría?

SI No

Las acciones de correcciones y acciones correctivas para la solución de no conformidades fueron tramitadas así.

Fecha de recibido de la empresa: 16 de diciembre del 2015.

Fecha de aprobación por el líder: 17 de diciembre del 2015.

INFORME DE AUDITORÍA SISTEMAS DE GESTIÓN



¿En el caso de auditoría de seguimiento o renovación y sin que se amplíe el alcance de la certificación, se modifica la redacción del alcance?

SI No

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

SI No

4. HALLAZGOS DE AUDITORIA

4.1 Oportunidades De Mejora

- **PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO. (Política, Objetivos, programas)**
- El tener plan de trabajo para el mantenimiento del sistema de gestión de calidad considerando el cambio de gobierno.
- Continuar con los escenarios de enlace entre la política, objetivos, y los mecanismos de seguimiento y medición de forma que se facilite al administración y la toma de acción en caso de presentarse desviaciones a las disposiciones planificadas.
- En los escenarios de los procesos misionales, el continuar con mecanismos de medición de la efectividad donde se supere la medición de ejecutado vs planificado.
- En la revisión por la dirección, el ampliar el escenario de medición de la conformidad del producto, no solo con el monitoreo de producto no conforme, sino con el cumplimiento de las características del servicio.
- El hacer una evaluación de que documentación se debe crear, actualizar, adecuar y dejar con los requisitos que se tienen en la actualización de los modelos ISO 9001:15 e ISO 14001:15, dado a que se manejara como información documentada y no requisitos especiales de documentos.
- Como medidas para ir teniendo la transición al modelo ISO 9001:2015, en términos generales, se invita para que se trabaje en:
 - Identificación de cambios de la norma.
 - Determinación de brechas y faltantes.
 - Migración de la documentación a información documentada, donde se evalué que se deja, que se amplía, que se mejora, que se retira.
 - Determinación del contexto organización.
 - Trabajar en la sensibilización del enfoque del pensamiento basado en el riesgo.
 - Adecuación de la plataforma estratégica en cuanto a revisión de política, objetivos y esquemas de medición.
 - Diferenciar el seguimiento y la medición.
 - Entre otros.
- **SERVICIO AL CIUDADANO.**
- Oficializar en el sistema y la caracterización los mecanismos de seguimiento y medición de forma que se reflejé todas las actividades de monitoreo y control del ejercicio.
- La activación del TV donde se presenta la proyección de los digiturno como recurso esencial del proceso de atención al ciudadano.
- El hacer la mejoras en el Excel que se tiene para el monitoreo de las alertas tempranas, el cual puede tener los escenarios de control para la administración de los tiempos.
- **MEJORAMIENTO DE BARRIOS.**

- Es necesario que se disponga de métodos que permitan que la interventoría pueda monitorear desde la planificación el control de los ensayos a materiales y actividades antes de la ejecución con el fin de poder garantizar las evidencias objetivas de la calidad de los materiales y actividades.
- En las actividades sociales, el mejorar la ejecución y/o reprogramación de los comités sociales con la comunidad, dada la importancia en el canal de comunicación entre las partes.
- Fortalecer los mecanismos de identificación, registro del “producto no conforme”, dado a que se percibieron deficiencias en la entrevista realizada en visita a proyecto.
- Como una de las medidas de tener beneficios en los proyectos tanto, administrativos, financieros y técnicos, se invita para que se trabaje en lo que más se pueda en términos de estandarización de acabados y materiales.

- **MEJORAMIENTO DE VIVIENDA.**
- Si bien las condiciones de accesibilidad y espacio son limitados en los proyectos de intervención, es necesario que se tomen las medidas para el almacenamiento de la materia prima con el fin de evitar afectaciones en la misma.
- En las etapas finales de las obras y/o intervenciones, el disponer de acuerdos de calidad con los contratistas y/o oferentes en términos de acabados específicos, de forma que se minimicen los escenarios de post-entrega y/o remates.
- AL igual que en mejoramiento de barrios es necesario fortalecer el concepto de producto no conforme

- **RECURSO HUMANO.**
- Revisar y adecuar las definiciones de formación dada en los perfiles de cargo, de forma explícita como educación adicional necesaria para el cargo (Inducción, cursos, seminarios, capacitaciones, entrenamiento entre otros), y utilizar metodologías de evaluación de conocimiento para detectar las necesidades de formación o cumplimiento de las mismas.
- Continuar con las actividades de gestión de conocimiento con el fin de definir y estructurar las necesidades actuales y futuras de la entidad, al igual que las necesidades de personal en caso de escenarios futuros.
- El definir una metodología que le de respuesta a las autoridades que se tienen en el sistema con el fin de garantizar que se asegure de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas.
- El incluir en las actividades de formación y capacitación temas de:
 - Necesidades de conocimientos de requisitos de la nueva norma.
 - Conocer las entradas de las capacitaciones en cuanto a la fuente.
 - las entradas para estructurar la capacitación y las fuentes de la misma. (Interno y/o externo).

- **SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN, GENERAL.**
- Continuar con la creación del documento “Prácticas y retos de la intervención social en la CPV”, que tiene la finalidad de unificar las actividades de soluciones y atención en temas sociales.
- Continuar con las mejoras en la plataforma de medición de la estrategia y la revisión de la documentación en el sistema. (Caracterizaciones, procedimientos actuales).
- Las acciones correctivas no pueden quedar documentadas similar en corrección.
- **Auditorías internas.** Se invita a tener dentro de las actividades de evaluación mediante auditoría temas como:
 - Competencia de los auditores con base específica en experiencia de auditoría.
 - Depuración de las acciones correctivas con alguna metodología para tal fin.
 - Riesgos de auditorías. Visto desde la ISO 19001:12

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

En los procesos auditados y en la organización se encontraron los siguientes aspectos relevantes:

- ✓ **PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO. (Política, Objetivos, programas)**
- ✓ La revisión de la misión y visión de la entidad, con la alineación al plan de desarrollo del distrito. (2012-2016). Resolución 381 del 20 de marzo del 2015.
- ✓ La importancia que se dio al proceso de servicio al ciudadano, donde entro como proceso misional, donde se busca la mejora en los tiempos de atención al usuario, beneficiarios y atención de PQRS.
- ✓ La entrada del software desarrollado al interior de la entidad, como Sistema de información ENCAJA, el cual ayuda en temas de administración de información geográfica, ayuda a los procesos misionales, y a la información de beneficiarios y avance de los procesos.

- ✓ **SERVICIO AL CIUDADANO.**
- ✓ Las mejoras en el software del digiturno, donde se ampliaron ten temas de ciudadanos atendidos, tiempo de espera y atención y calificación del servicio.
- ✓ La implementación de la Mesa de seguimiento de SDQS, con el fin de monitorear los escenarios de tiempos de vencimiento de las solicitudes.

- ✓ **MEJORAMIENTO DE BARRIOS.**
- ✓ En la visita y entrevista con el personal se destaca:
 - El concepto de diseño participativo, donde se involucra a la comunidad.
 - El Arte urbano”, el cual mediante la ejecución de murales artísticos se mejora el ornato de las zonas intervenidas.
 - Los “Pactos de sostenibilidad”, los cuales son la entrega oficial a la comunidad y los acuerdos para el manteamiento de las obras.
- ✓ Las condiciones de orden, aseo encontradas en los proyectos visitados, lo cual es beneficioso en términos de ejecución de los trabajos.
- ✓ La metodología determinada para la medición de la efectividad de los proyectos realizados.

- ✓ **MEJORAMIENTO DE VIVIENDA.**
- ✓ Lo evidenciado en la mejora en las condiciones de vivienda en cuanto a salubridad y habitabilidad donde las intervenciones conllevan a los beneficiosos en los usuarios, donde en la visita y en entrevista con los mismos, fueron gratificantes los agradecimientos a la entidad.
- ✓ El banco de interventores que se está creando con el fin de disponer de mecanismos de seguimiento y medición apropiados a las actividades.
- ✓ La encuesta realizada con el fin de monitorear la efectividad de las actividades realizadas en mejoramiento de vivienda.

- ✓ **RECURSO HUMANO.**
- Las actividades de estudio de cargas laborales, con el fin de determinar las necesidades y ajustes en la planta de personal con la metodología dada por la DAF.

- ✓ **GENERAL.**
- ✓ Las acciones de todos los procesos en términos de mejoras en procedimientos y metodologías con el fin de mejorar los resultados que se tienen.
- ✓ Las acciones de revisión de los planes de acción con el fin de hacer un análisis de los factores limitantes para los resultados planificados.
- ✓ El trabajo realizado en la matriz de características y estándares del producto o servicio, donde se apalancaron los escena

INFORME DE AUDITORÍA SISTEMAS DE GESTIÓN



- ✓ **Auditorías.** En las actividades de evaluación, se resaltan escenarios encontrados en:
- Criterios definidos para la elaboración del programa de auditorías considerando el estado, la importancia de los procesos.
 - Capacitación a los auditores.

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

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

¿Se tiene establecida una metodología para el tratamiento de las reclamaciones y quejas de los clientes y/o solicitudes de las partes interesadas?

Si No

Los requerimientos son atendidos mediante:

El sistema de atención de quejas y reclamos es con la metodología del distrito, SDQS, sistema distrital de quejas y soluciones, donde se reciben por diferentes canales donde se incluye la línea 195.

Adicional, se cuenta con el Procedimiento de servicio al ciudadano, donde se determina el tratamiento de peticiones, quejas y reclamos, sugerencias.

Se reciben mediante: correo electrónico soluciones@cajaviviendapopular.gov.co, teléfono.

La tendencia de las reclamaciones es:

| MESES | TOTAL DE SOLICITUDES RECIBIDAS | | TOTAL QUEJAS | | DEPENDENCIAS | |
|------------|--------------------------------|------|--------------|------|---|---|
| | 2014 | 2015 | 2014 | 2015 | 2014 | 2015 |
| ENERO | 966 | 374 | 2 | 1 | DIR. URBANIZACIONES Y TITULACION (1) – SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA (1) | DIR. MEJORAMIENTO DE BARRIOS (1) |
| FEBRERO | 415 | 405 | 0 | 3 | - | DIR. REAS (1) – DIR. URBAN & TITULACION (2) |
| MARZO | 338 | 469 | 0 | 7 | - | DIR. REAS (4) – DIR. GESTION CORP. Y CID (1), DIR. URBAN & TITULACION (1)- DIR. MEJOR. BARRIOS (1) |
| ABRIL | 345 | 434 | 3 | 3 | DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA Y CID (2) –OF. SERVICIO AL CIUDADANO(1) | OF. SERVICIO AL VIUDADANO (1), DIR. GESTION CORP. Y CID (1), DIR REAS (1) |
| MAYO | 407 | 690 | 8 | 8 | DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA Y CID(3)- DIR MEJOR VIVIENDA (2) – DIR. URB. & TITULACION (1)- DIR. JURIDICA (1)- OF. ASESORA DE CONTROL INTERNO (1) | OF. SERVICIO AL CIUDADANO (2), DIR. GESTION CORPORATIVA Y CID (2), DIR. REAS (1), DIR URBAN. & TITULACION (1), DIRECCION GRAL. (1), SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA (1) |
| JUNIO | 371 | 334 | 10 | 3 | DIR. REAS (4)- DIR. MEJOR VIVIENDA (2)- DIR. GESTION CORP. Y CID(3)- SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA (1) | OF. SERVICIO AL CIUDADANO (2), DIRECCION DE GESTION CORP.Y CID (1) |
| JULIO | 477 | 460 | 6 | 5 | DIR. REAS (2) - DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA Y CID(3)- SUBDIR. ADMINISTRATIVA (1) | DIRECCION DE GESTION CORP. Y CID (1) OF. SERVICIO AL CIUDADANO (4) |
| AGOSTO | 358 | 347 | 1 | 3 | DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA Y CID(1) | OF. SERVICIO AL CIUDADANO (2), SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA (1) |
| SEPTIEMBRE | 324 | 416 | 3 | 3 | DIR. REAS (1) - DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA Y CID(1) - SUBDIR. ADMINISTRATIVA (1) | OF. SERVICIO AL CIUDADANO (2), DIR REASENTAMIENTOS HUMANOS (1) |
| OCTUBRE | 355 | 469 | 10 | 7 | DIR. MEJOR VIVIENDA (5) - DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA Y CID(2)- DIR. URBANIZACIONES & TITULACION (2) – DIR REAS (1) | DIR. REAS (4), OF. SERVICIO A LA CIUDADANIA (1), DIR. URBAN. & TITULACION. (1) |

INFORME DE AUDITORÍA SISTEMAS DE GESTIÓN



| | | | | | | |
|-----------|-------|-------|----|----|--|---|
| NOVIEMBRE | 268 | 325 | 10 | 5 | DIR. MEJOR VIVIENDA (2) - DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA Y CID(2)- DIR. URBANICACIONES & TITULACION (2) – DIR REAS (4) | OF. SERVICIO AL CIUDADANO (2), DIR. GESTION CORPORATIVA Y CID (2), DEFENSOR DEL CIUDADANO (1) |
| DICIEMBRE | 282 | | 7 | | DIR. REAS (4), OF. SERV CIUDADANA (2) – DIR. GESTION CORPORATIVA Y CID (1) | |
| TOTAL | 4.906 | 4.723 | 60 | 48 | | |

Miércoles 9 de Diciembre de 2015.

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS

¿Se han presentado comunicaciones con las partes interesadas, incluyendo, si es pertinente, la de organismos de vigilancia y que estén relacionadas con la actividad del sistema de gestión correspondiente?

SI No

¿Existían quejas de usuarios de la certificación recibidas por ICONTEC durante el último periodo evaluado? (Aplica a partir del primer seguimiento).

Si No No aplica

Desempeño del Sistema:

¿Se evidencia la capacidad del sistema de gestión para cumplir los requisitos aplicables y lograr los resultados esperados desde la anterior auditoría de ICONTEC? (este ítem aplica a partir de la primera auditoría de seguimiento):

SI No

Para ISO 9001:

No se han presentado devoluciones o fallas en la calidad del producto de impacto.

Se evidencia cumplimiento del sistema de gestión, tal como lo demuestran la metodología de mecanismos de seguimiento y medición dada

Riesgos

¿Los riesgos identificados previamente por la organización, en el alcance de su sistema de gestión, se han controlado de manera eficaz?

SI No

La estructura es manejada por la gestión del riesgo para la NTC-GP 1000 :09

¿En caso positivo la eficacia de control se basa en disminuir la probabilidad?

Si No No aplica

¿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 criterios sectoriales)

SI No

5.2 Recurrencia de no conformidades detectadas en auditorías previas del ciclo de certificación

A partir de la auditoría de otorgamiento o renovación del ciclo, los reportes de hallazgos declarados como no conformidades es:

| Auditoria | Número de no conformidades Y Requisitos 9001 | |
|-------------------|--|-------------------|
| | cantidad | Requisitos |
| Otorgamiento 2014 | 3 | 7.1, 7.3.1, 8.2.3 |

INFORME DE AUDITORÍA SISTEMAS DE GESTIÓN



| | | |
|------------------------------------|---|-------------|
| 1ª de seguimiento del ciclo -2015 | 2 | 6.2.2 y 8.1 |
| 2ª. de seguimiento del ciclo- 2016 | | |

Se evidencia recurrencia de no conformidades detectadas en las auditorías de ICONTEC el ciclo de certificación:

SI No

Comentarios:

No se presentó recurrencia en los hallazgos.

5.3. Análisis del proceso de auditoría interna

Procedimiento de auditorías internas 208-CI-PR-01 versión 4.

Número de auditores internos: cinco.

Se tiene definido la competencia de los auditores así:

Educación: profesional.

Formación: curso de auditor.

Experiencia: 24 meses.

Programa de auditorías: un ciclo al año.

Fecha de auditoría: se realiza a lo largo de todo el año.

Duración de las auditorías: 1920 horas. 48 días con 5 auditores.

Cubrimiento de las auditorías: 100 % en procesos.

Hallazgos encontrados en la última Auditoría: a la fecha se cuenta con 26 hallazgos detectados como no conformidades.

Por muestreo se reviso los registros de auditorías a:

Recurso humano.

Reasentamientos humanos.

El procedimiento interno de auditorías internas se encuentra alineado a la ISO 19011:2012.

5.4 Análisis de la revisión del sistema por la dirección

La revisión se hace de forma integral considerando los requisitos de los esquemas de gestión antes mencionados.

Frecuencia de la revisión: dos revisiones al año.

Fecha de realización: julio del 2015.

Periodo evaluado: octubre del 2014 a junio del 2015.

Entradas y salidas de la revisión por la dirección: Los requeridos por la norma, donde se resalta el nivel de pertinencia de la información presentada.

La revisión por la dirección orienta a la mejora continua del sistema de gestión.

6. USO DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN Y AUTENTICIDAD DEL CERTIFICADO:

¿El logo o la marca de conformidad de certificación de sistema de gestión de ICONTEC se usa en publicidad (página web, brochure, papelería, etc...) de acuerdo a lo establecido en el reglamento ES-R-SG-001, Manual de aplicación ES-M-SG-01?

Si No

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

Si No

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

INFORME DE AUDITORÍA SISTEMAS DE GESTIÓN



Si No

¿Si se usa el logo del organismo de acreditación, se usa acompañados del logo de ICONTEC?

Si No No aplica

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

¿Sé evidenciaron no conformidades pendientes de la auditoría anterior?

Si No No aplica

A continuación se describe si la organización implementó o no el plan de acción establecido para solucionar las no conformidades menores pendientes o las mayores identificadas en esta auditoría o si la organización modifico el plan de acción y si se puede concluir fueron eficaces las correcciones y acciones correctivas implementadas.

| NC | Descripción de la no conformidad (se relaciona el numeral y el incumplimiento) | Evidencia obtenida que soporta la solución | ¿Fue eficaz la acción? Si/No |
|----|---|---|---------------------------------|
| 1 | 7.1 No se evidencia en el proceso de mejoramiento de barrios, los criterios de aceptación a las actividades definidas en la supervisión. Evidencia. Procedimiento de supervisión a la construcción de obras. | Se realizo análisis de los criterios de aceptación para el constructor, se realiza monitoreo en los comités semanales, se presentan resultados en los informes semanales y mensuales. | Si |
| 2 | 7.3.1 En el proceso de mejoramiento de vivienda, no se encontraron los requisitos de entrada funcionales y de desempeño para asistencia técnica (Diseño), en los formularios definidos. Evidencia elementos de entrada funcionales y de desempeño. Asistencia tecnica al predio de la Sra Berselina Telles | Se realizo cambio en la documentación, se modifico el formulario de planificación y control del diseño y desarrollo. En el primer semestre del año se trabajo en estructuración de los cambios y mejoras, la capacitación en el segundo trimestre y las actividades de aplicación en el segundo semestre. En las actividades de verificación trimestral se encontró aplicabilidad de las acciones planteadas. | Si |
| 3 | 8.2.3 No se evidencia como se realiza el seguimiento y la medición del impacto (efectividad) de la gestión en el logro de los resultados planificados en los procesos misionales. Evidencia A la fecha, no se cuenta con mecanismos de medición de la la efectividad de los procesos de: Mejoramiento de Barrios. Mejoramiento de vivienda. | | Si |

¿Aplica verificación complementaria para el cierre de las no conformidades?

Si No No aplica

INFORME DE AUDITORÍA SISTEMAS DE GESTIÓN



8. REGISTRO DE NO CONFORMIDADES, CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS

| # | Descripción de la No Conformidad | Clasificación (Mayor o menor) | Requisito(s) de la Norma | Corrección propuesta y fecha de implementación | Análisis de causas (indicar las causas raíz) | Acción Correctiva propuesta y fecha de la implementación |
|---|--|-------------------------------|--------------------------|---|---|---|
| 1 | <p>No se evidencia como se evalúa la eficacia de las actividades de formación.</p> <hr/> <p>Evidencia</p> <hr/> <p>No se encontraron mecanismos de seguimiento y medición de las actividades de Formación.</p> | Menor | 6.2.2 | <p>Ajustar y/o modificar el (los) criterio(s) de evaluación establecidos en la herramienta y/o mecanismo establecido y que permita(n) a la Subdirección Administrativa - Gestión Humana evaluar la eficacia de la(s) actividad(es) de formación realizada(s) por la entidad.</p> <p>Implementar el mecanismo y/o herramienta con el (los) criterio(s) de evaluación modificados y/o ajustados</p> | <p>El(los) criterio(s) que se tiene(n) definido(s) en la herramienta y/o mecanismo establecido no permite(n) evaluar la eficacia de la(s) actividad(es) de formación realizada(s) por la entidad.</p> | <p>Planear: Analizar e identificar el (los) criterio(s) de evaluación que permita(n) medir la eficacia de la(s) actividad(es) de formación realizada(s) por la entidad.</p> <p>Ajustar y/o modificar la herramienta y/o mecanismo establecido donde se pueda establecer el (los) criterio(s) de evaluación.</p> <p>Hacer: Implementar la herramienta y/o mecanismo de criterios de evaluación.</p> <p>Verificar: Revisar los resultados de la aplicación de la herramienta y/o mecanismo establecida para tal fin en la Subdirección.</p> <p>Actuar: Realizar seguimiento semestral a la herramienta y/o mecanismo donde se estableció (eron) el (los) criterio(s) de evaluación, esto con el fin de evaluar si se esta aplicando la herramienta y/o mecanismo posterior a la capacitación.</p> |
| | | | | Fecha: 30-06-2015 | | Fecha: 30-06-2015 |

INFORME DE AUDITORÍA SISTEMAS DE GESTIÓN



| # | Descripción de la No Conformidad | Clasificación (Mayor o menor) | Requisito(s) de la Norma | Corrección propuesta y fecha de implementación | Análisis de causas (indicar las causas raíz) | Acción Correctiva propuesta y fecha de la implementación |
|---|--|-------------------------------|--------------------------|--|--|--|
| 2 | No se evidencia como la organización implementa las acciones para la medición de la eficacia del sistema de gestión de la calidad. | Menor | 8.1 | Definir la metodología y/o mecanismo y/o herramienta que permita medir la eficacia del sistema de gestión de calidad | No se cuenta con una metodología y/o mecanismo y/o herramienta que permita medir la eficacia del sistema de gestión de calidad | <p>Planear: Analizar, identificar y determinar una metodología y/o mecanismo y/o herramienta que permita a la Entidad medir la eficacia del sistema de gestión de calidad</p> <p>Hacer: Implementar una metodología y/o mecanismo y/o herramienta que permita medir la eficacia del sistema de gestión de calidad.</p> <p>Verificar: Revisar los resultados de la aplicación de la metodología y/o mecanismo y/o herramienta propuestos por la Oficina Asesora de Planeación.</p> <p>Actuar: Realizar seguimiento anual a la metodología y/o mecanismo y/o herramienta que permitan medir la eficacia del sistema de gestión de calidad.</p> |
| | Evidencia | | | | | |

ICONTEC revisó las correcciones, las causas identificadas y las acciones correctivas enviadas por el cliente y determinó que son aceptables

INFORME DE AUDITORÍA SISTEMAS DE GESTIÓN



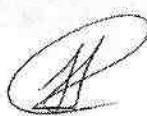
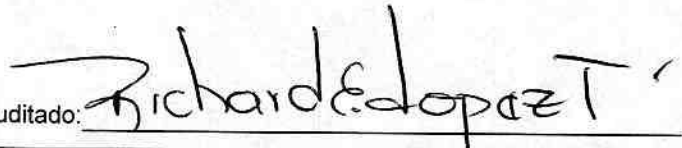
| 9. RELACIÓN DE REGISTROS ADICIONALES QUE SE DEBEN CARGAR EN EL SISTEMA INFORMÁTICO BPM (marcar con una x los documentos que se cargan en bpm) – Para uso interno de ICONTEC | |
|---|---|
| No conformidades firmadas por el cliente (se anexan al informe) | X |
| Cuestionario de evaluación de FSSC 22000 (solo aplica para este esquema) | |

| 10. CONCEPTO DEL AUDITOR LIDER DE ACUERDO CON EL ES-R-SG-01 | |
|--|---|
| Se recomienda otorgar la Certificación del Sistema de Gestión | |
| Se recomienda no otorgar la Certificación del Sistema de Gestión | |
| Se recomienda renovar la Certificación del Sistema de Gestión | |
| Se recomienda reactivar la Certificación del Sistema de Gestión | |
| Se recomienda ampliar / reducir la Certificación del Sistema de Gestión | |
| Se recomienda no ampliar la Certificación del Sistema de Gestión | |
| Se recomienda suspender la Certificación del Sistema de Gestión | |
| Mantener la Certificación del Sistema de Gestión | X |
| Se recomienda cancelar o retirar la Certificación del Sistema de Gestión | |
| | |

| | | | |
|----------------------|---|-------|------------|
| Nombre Auditor Líder | Julián Chaparro Gonzalez Profesional certificación | Fecha | 2015-12-18 |
|----------------------|---|-------|------------|

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA



| | | | |
|--|--|-------------------------|---|
| Empresa | CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR | Fecha | 11-dic-15 |
| <input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor | N° <input style="width: 30px; text-align: center;" type="text" value="2"/> | Norma | Requisito |
| <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor | | ISO 9001:08- GP 1000:09 | 8,1 |
| Descripción de la No - Conformidad : | | | |
| No se evidencia como la organización implementa las acciones para la medición de la eficacia del sistema de gestión de la calidad. | | | |
| Auditor: |  Julian Chaparro | Auditado: |  Richard E. Lopez T. |
| Evidencia que demuestra el incumplimiento | | | |
| No se evidencia mediante la estructura de seguimiento la medición de la eficacia del sistema. | | | |

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA



| | | | |
|---|--|-------------------------|--|
| Empresa | CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR | Fecha | 11-dic-15 |
| <input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor | N° 1 | Norma | Requisito |
| <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor | | ISO 9001:08- GP 1000:09 | 6.2.2 |
| Descripción de la No - Conformidad : | | | |
| No se evidencia como se evalúa la eficacia de las actividades de formación. | | | |
| Auditor: |  Julian Chaparro | Auditado: |  Richard de Lopez |
| Evidencia que demuestra el incumplimiento | | | |
| No se encontraron mecanismos de seguimiento y medición de las actividades de Formación. | | | |