



TÜVRheinland[®]
Precisely Right.

Informe de Auditoría
Etapa 2 Seguimiento 1 2
Renovación

Norma ISO 9001: año 2015

Preparado para:

SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT

Empresa	Norma(s)	Número(s) Certificado(s)	Tipo Auditoria
SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT	ISO 9001:2015	01 100 5714 1731550	Seguimiento 2

Contenido	
1	Objetivos
2	Conclusiones y recomendaciones de la auditoría
2.1	Conclusiones
2.2	Recomendaciones
2.3	Uso de técnicas de auditorías remotas
3	Área de actividad
3.1	Descripción de la empresa
3.2	Alcance de la certificación
4	Cambios en el sistema de gestión / Revisión de la base contractual
4.1	Cambios en el sistema de gestión
4.2	Verificación acciones correctivas
5	Hallazgos
5.1	Fortalezas y Oportunidades de mejora
5.2	Plan de auditoria y Fechas planes de acción y próxima auditoria.
6	Anexo evidencias de auditoria

Empresa	Norma(s)	Número(s) Certificado(s)	Tipo Auditoría
SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT	ISO 9001:2015	01 100 5714 1731550	Seguimiento 2

Auditor Líder	Miguel Angel Salamanca Cortes
Co-Auditor(es)	N/A
Experto Técnico	N/A
Representante empresa.	Representante legal: Dra. Nadya Milena Rangel Responsable del SGC: María Aidée Sánchez Corredor – Subdirectora de programas y proyectos
Fecha de Auditoría (día-mes-año)	25, 26 y 27 (medio día) en sitio
Modalidad auditoria:	<input checked="" type="checkbox"/> 100% In-situ - <input type="checkbox"/> 100% remota - <input type="checkbox"/> Mixta (remota e in situ)

Nota: Toda la información obtenida durante la auditoría y la registrada en este informe será tratada con la mayor confidencialidad por el equipo auditor y la entidad de certificación.

1. Objetivos de la auditoría

Objetivos Seguimientos

- ✓ Verificar que el sistema de gestión es mantenido eficazmente por la empresa certificada.
- ✓ Verificar la implementación de las acciones de mejora en el sistema de gestión.
- ✓ Verificar la eficacia del sistema de gestión en relación con el logro de los objetivos y los resultados previstos del(os) sistema(s)
- ✓ Verificar el uso de las marcas de la certificación con respecto al reglamento de uso de la marca de certificación.

2. Conclusiones y Recomendaciones

2.1 Conclusiones

El funcionamiento del sistema de gestión fue examinado por un equipo de auditores debidamente calificado. En este proceso, se evaluaron las secuencias de trabajo para saber si cumplen con los requisitos de las normas y con las descripciones de la documentación del sistema de gestión. Se han tenido en cuenta las características propias de las actividades de la empresa, así como los requisitos legales y reglamentarios aplicables, y otros documentos principales. Esto fue realizado mediante muestreo, entrevistas, observación de los procesos y actividades, revisión de la documentación y registros.

<input type="checkbox"/>	Las condiciones de certificación fueron establecidas en la etapa 1 de la auditoría, las debilidades detectadas en la etapa 1 fueron corregidas y sus correcciones fueron verificadas como parte del desarrollo de la etapa 2.
<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	La Organización ha definido e implementado un sistema de gestión a conformidad y eficaz para alcanzar su política, sus objetivos y sus metas. En razón de los objetivos de esta auditoría, el equipo de auditoría confirmó que el Sistema de Gestión de la empresa cumplió con los requisitos de la/s norma/s y se encuentra debidamente mantenido e implementado.

Empresa	Norma(s)	Número(s) Certificado(s)	Tipo Auditoría
SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT	ISO 9001:2015	01 100 5714 1731550	Seguimiento 2

<input checked="" type="checkbox"/>	Se detecto 1 no conformidad en total en la presente auditoría. (Ver informe de no conformidades) N° de no conformidades mayores emitidas XX N° de no conformidades menores emitidas 1
<input checked="" type="checkbox"/>	Se emitieron no conformidades menores lo cual no condiciona la recomendación para certificación. Se requiere que la organización establezca correcciones y acciones correctivas las cuales deberá enviar antes de 30 días a TÜV Rheinland Colombia S.A.S. para proceder a la revisión y aprobación de los respectivos planes de acción. La verificación de la eficacia de dichas acciones será observada en la siguiente visita. En caso de no presentarse antes de los 30 días se entenderá que la organización ha desistido de la intención de obtener su certificación para el sistema(s) auditado(s).
<input type="checkbox"/>	Debido a la emisión de no conformidades mayores no se procede a recomendar el sistema de gestión de la organización. Es necesario realizar una auditoría complementaria con el fin de verificar la implementación de las correcciones, acciones correctivas y verificar su eficacia, esta se debe realizar antes de 90 días antes de proceder a la recomendación del sistema de gestión por parte de TÜV Rheinland Colombia S.A.S. Los planes de acción propuestos deberán ser enviados en un tiempo no superior a 30 días. En caso de no presentarse antes de los 90 días se entenderá que la organización ha desistido de la intención de obtener su certificación para el sistema(s) auditado(s).
<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	Las desviaciones encontradas en la auditoría anterior han sido eliminadas. Se verificaron las correcciones y las acciones correctivas implementadas a dichos fines.

2.2 Recomendación.

El equipo de auditoría luego de la auditoría y de analizar los hallazgos y evidencias recomienda:

<input type="checkbox"/>	Certificar el(los) sistema(s) de gestión auditados y la emisión de los certificados, luego de que se realice la revisión y aprobación de los planes de acción enviados en el caso de la emisión de no conformidades menores.
<input checked="" type="checkbox"/>	El mantenimiento de la(s) certificación(es) actual(es).
<input type="checkbox"/>	La modificación del alcance actual de la certificación. (Véase capítulo 3) Modificación, ampliación o reducción.
<input type="checkbox"/>	Realizar una auditoría complementaria para la verificación de los planes de acción de las no conformidades Mayores identificadas.
<input type="checkbox"/>	La suspensión del(os) certificado(s) actual(es) hasta que se tomen las medidas que eliminen la causa de las desviaciones encontradas en esta auditoría. Una visita de auditoría será programada antes de 90 días, para dar cierre a los hallazgos encontrados de no cumplimiento.
<input type="checkbox"/>	No recomendar la certificación del sistema de gestión auditado como consecuencia de no cerrar las no conformidades mayores emitidas en la auditoría fase 2.
<input type="checkbox"/>	Retirar el(os) certificado(s) como consecuencia de no mantener el sistema eficazmente.

2.3 Uso de técnicas de auditorías remotas

Empresa	Norma(s)	Número(s) Certificado(s)	Tipo Auditoria
SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT	ISO 9001:2015	01 100 5714 1731550	Seguimiento 2

La presente auditoria se realizó haciendo uso de técnicas de auditorías remotas	SI <input type="checkbox"/> - NO <input checked="" type="checkbox"/>
Las técnicas de auditorías remotas fueron:	N.A.
Los procesos/áreas en los cuales se utilizaron técnicas de auditorías remotas y la forma de su uso fueron:	N.A.
La conexión de internet fue estable para el desarrollo de la auditoria, la calidad de video y fotografía permitieron obtener toda la información requerida?	SI <input type="checkbox"/> - NO <input type="checkbox"/> N.A.
Las técnicas de auditoria remotas usadas en la presente auditoria fueron eficaces para cumplir el objetivo de la auditoria.	SI <input type="checkbox"/> - NO <input type="checkbox"/> N.A.

3. Área de Actividad

3.1 Descripción de la empresa

La secretaria distrital del hábitat ubicada en la calle 52 #13-64 , su misionalidad es ser la entidad que impulsa mediante políticas, programas y proyectos, la transformación del hábitat en el distrito capital, a través de actividades innovadoras que permiten mejorar las condiciones y soluciones habitacionales y la prestación de los servicios públicos de manera eficaz en la ciudad de Bogotá.

3.2 Alcance de la certificación

Alcance de la certificación (para cada norma):
Formulación y ejecución de políticas e instrumentos para la gestión, la financiación y el control del hábitat en el distrito capital.
Verificación del Alcance (Registrar las evidencias por cada tipo de producto/ servicio, proyecto)

Empresa	Norma(s)	Número(s) Certificado(s)	Tipo Auditoría
SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT	ISO 9001:2015	01 100 5714 1731550	Seguimiento 2

Se realiza la verificación de proyectos en el VUC 3.0 JAVA WEB SERVICE – módulo de curaduría, que permite determinar la implementación de actividades para su operación, logrando verificar su eficacia y control.	
Se realiza verificación de operación y proceso de investigación, desde la radicación de la solicitud, hasta la definición del acto administrativo de decisión final “proyecto arboleda de salitre” aperturado en el 2019.	
Se realiza verificación de las actividades de enajenación, como una de las actividades misionales de la entidad, se revisó procesos con radicado 2-2022-61998,1-202241800)	
Programación e implementación de eventos para el acceso a vivienda, de acuerdo a lo parámetros y categorías de la población a quien se dirige los eventos, se han realizado 4 en el 2022.	
Implementación del procedimiento “diseño de lineamientos, política pública e instrumentos de política pública de vivienda y hábitat con versión 5 código PM07-PR01, donde establece las actividades de cumplimiento del requisito 8.3, así mismo, la implementación de la plantilla de “diseño de lineamientos e instrumentos de política de vivienda y hábitat, describiendo las actividades de implementación del 8.3 PM07-FO538 – V4.	
Se concluye que el alcance verificado es apropiado a certificar:	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
Requisitos de la norma ISO 9001:2015 declarados no aplicables:	N.A.
La justificación de la no aplicabilidad es adecuada:	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
Código (s) IAF / (Áreas Técnicas):	36 sub 1

Nota: si la certificación es multi-site escriba los alcances de certificación correspondientes a cada sitio en la tabla de abajo, si los alcances de certificación son diferentes.

Sitios cubiertos por la certificación.

Nombre / Ciudad dirección del sitio	Alcance	Norma(s)	Auditado
Secretaría Distrital del Hábitat - Bogotá, D.C. - Calle 52 No. 13-64	FORMULACIÓN Y EJECUCIÓN DE POLITICAS E INSTRUMENTOS PARA LA GESTIÓN, LA FINANCIACIÓN Y EL CONTROL DEL HÁBITAT EN EL DISTRITO CAPITAL	ISO 9001:2015	<input checked="" type="checkbox"/>

4. Cambios en el sistema de gestión / Revisión de la base contractual, Verificación eficacia de acciones correctivas no conformidades auditoría anterior

Empresa	Norma(s)	Número(s) Certificado(s)	Tipo Auditoria
SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT	ISO 9001:2015	01 100 5714 1731550	Seguimiento 2

4.1 Cambios en el sistema de gestión

Se evidencia cambios en el manual de la calidad en cuanto a la implementación de líneas de defensa para asegurar la operación y eficacia de la gestión, la implementación del procedimiento.

La evidencia de implementación de un procedimiento “diseño de lineamientos, política pública e instrumentos de política pública de vivienda y hábitat con versión 5 código PM07-PR01, donde establece las actividades de cumplimiento del requisito 8.3.

Implementación de la plantilla de “diseño de lineamientos e instrumentos de política de vivienda y hábitat, describiendo las actividades de implementación del 8.3 PM07-FO538 – V4.

Creación e implementación de la oficina de control interno disciplinario, ratificando el establecimiento de controles para la operación eficaz de la entidad y cumplimiento de requerimientos legales.

4.2 Verificación eficacia de acciones correctivas, no conformidades auditoria anterior

Se verifica la implementación de la acción correctiva y la verificación de su eficacia, respecto a la no conformidad establecida en la auditoria de seguimiento 1, se identificaron las actividades, la implementación de las actividades para su tratamiento, el seguimiento y correspondiente cierre eficaz.

Así mismo, se evidencia mediante revisión los planes de tratamiento de las oportunidades de mejora y acciones correctivas, correspondientes a los resultados de la auditoria interna realizada en el mes de septiembre de 2022.

5. Hallazgos / Fortalezas y Oportunidades de Mejora

Durante la auditoria el equipo auditor recopiló información pertinente para los objetivos, el alcance y los criterios de la auditoria, mediante un muestreo apropiado. La información recopilada fue verificada para convertirse en evidencia de auditoria.

El listado de los procesos y actividades evaluadas durante la auditoria se encuentra en el plan de auditoria.

Debido a que la recolección de información se realizó por muestreo, es necesario aclarar que puede haber debilidades y no conformidades que no hayan sido identificadas durante el proceso de auditoria.

5.1 Fortalezas.

El equipo auditor identificó las siguientes fortalezas del sistema de gestión evaluado:

Nº	Unidad/Dpto./ Sitio	Fortalezas
1	Todos los procesos	El conocimiento y administración de la documentación del sistema de gestión de la calidad en los procesos, su relevante nivel de compromiso frente a la gestión y sus resultados.

Empresa	Norma(s)	Número(s) Certificado(s)	Tipo Auditoria
SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT	ISO 9001:2015	01 100 5714 1731550	Seguimiento 2

N°	Unidad/Dpto./ Sitio	Fortalezas
2	Gestión Administración del sistema de gestión integral	Evidente orientación y asesoramiento eficaz de los gestores definidos para cada uno de los procesos, para su operación y mejora.
3	Gestión Direccionamiento estratégico	<p>Se evidencia la implementación eficaz de los controles, que permiten medir el avance en el desempeño de los indicadores asociados a los planes de desarrollo correspondientes a la planeación cuatrenal 2020 – 2024.</p> <p>Se evidencia la aprobación de la plataforma estratégica que permite establecer las actividades para su ejecución, mediante el acta de reunión 008 de 1 de diciembre de 2021.</p> <p>Se evidencia la operación eficaz y detallada del proyecto 7582, con folio 209, carpeta 2, caja 15 “ mejoramiento progresivo de edificaciones de vivienda de origen informal – plan terrazas Bogotá, lo cual permite determinar el cumplimiento de unos de las actividades misionales de la entidad.</p>
4	Gestión Servicio al ciudadano	Se implementa eficazmente el formato de solicitud de manejo de los tipos de solicitudes realizadas, lo que permite establecer la categorización, su seguimiento y revisión.
5	Gestión documental	<p>Se implementa el plan de acción para la actualización de los equipos “dataloyer” para realizar las mediciones y brindar la protección necesaria a la documentación del proceso.</p> <p>Se evidencia el plan de mejoramiento de auditoria respecto al equipo de PE01-FO42 VERSION 9, se realiza control, se implementará a 31 de diciembre de 2022</p> <p>Se realiza la implementación eficaz del plan de mejoramiento, respecto al resultado de la auditoria interna, relacionada al equipo de PE01-FO42 VERSION 9, se realiza el control, se tiene programado la finalización de su implementación a 31 de diciembre de 2022.</p>
6	Gestión Producción de información sectorial	Se realiza un análisis detallado de la información generada por el observatorio, así mismo, a los resultados de los informes estadísticos de su desempeño.
7	Gestión Soluciones habitacionales	Mediante la verificación, se determina el control implementado al análisis de la información de georreferenciación para el manejo de las construcciones en la ciudad, de acuerdo a los parámetros establecidos en el proceso.

Empresa	Norma(s)	Número(s) Certificado(s)	Tipo Auditoría
SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT	ISO 9001:2015	01 100 5714 1731550	Seguimiento 2

N°	Unidad/Dpto./ Sitio	Fortalezas
8	Gestión Control de vivienda y curaduría	<p>El proceso ha definido para la investigación eficaz los motivos de las quejas radicadas por parte del ciudadano, 6 grupos de trabajo que permite evacuar en los tiempos estimados por la ley estos requerimientos.</p> <p>Se logra realizar la verificación de un proceso de investigación, desde la radicación de la solicitud, hasta la definición del acto administrativo de decisión final, para esta caso “proyecto arboleda de salitre” aperturado en el 2019, se cumplió con todo el procedimiento y los tiempos definidos satisfactoriamente. Así mismo, realiza la verificación de una actuación en segunda instancia de decisión final. Se establece las actividades de seguimiento de la eficacia de las decisiones administrativas.</p>
9	Gestión Instrumentos de financiación para el acceso a la vivienda	Se resalta la utilización de un software de ambiente de simulación inscribiendo al solicitante para determinar cumplimiento de requisitos para acceder a los financiamientos para acceso a vivienda, se han desarrollado 4 eventos en el año 2022.
10	Gestión Formulación de instrumentos de vivienda y hábitat	Implementación del procedimiento “diseño de lineamientos, política pública e instrumentos de política pública de vivienda y hábitat con versión 5 código PM07-PR01, donde establece las actividades de cumplimiento del requisito 8.3, así mismo, la implementación de la plantilla de “diseño de lineamientos e instrumentos de política de vivienda y hábitat, describiendo las actividades de implementación del 8.3 PM07-FO538 – V4.
11	Gestión de bienes y servicios e infraestructura	<p>Se evidencia la definición de las actividades para la implementación eficaz del plan de mantenimiento preventivo y correctivo, que está definido en el PS02-F094 V.8</p> <p>Se determina la planeación, implementación y cumplimiento a la fecha del plan general de compras del año 2022, con identificación PG01-FO755</p>
12	Gestión jurídica	<p>Se evidencia el control y seguimiento de los requerimientos en el sistema siga, en las distintas actividades del proceso.</p> <p>Se identifica la creación de la base interna de información, el SIPRO, en este se establece la información de tutelas, se revisa, se realiza el reparto al profesional correspondiente y se determina el término para su actuación.</p>
13	Gestión contractual	Se evidencia la verificación y análisis de la información generada por el indicador de gestión, relacionado con las solicitudes de contratación de prestación de servicios y apoyo a la gestión tramitados – PG03 – FO680 V1.

Empresa	Norma(s)	Número(s) Certificado(s)	Tipo Auditoría
SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT	ISO 9001:2015	01 100 5714 1731550	Seguimiento 2

N°	Unidad/Dpto./ Sitio	Fortalezas
14	Gestión financiera	<p>Se evidencia la planificación presupuestal eficaz, con las actividades seguimiento y verificación de cumplimiento.</p> <p>Se verifica la operación y control de boc data, que es la base donde se encuentra los recursos financieros (valores) aprobados por hacienda para la asignación y ejecución en la vigencia 2023.</p>
15	Gestión control disciplinario	<p>Se evidencia la operación y control del manejo de los oficios, se definen y asignan los consecutivos de acuerdo a la vigencia, se identifica esta información en el documento, así mismo se determinan los traslados procesales de acuerdo a la competencia legal de la entidad, en el documento PE02-FO664.</p>
16	Gestión comunicaciones públicas y estratégicas	<p>Se evidencia la definición de las actividades para la evaluación de la eficacia de la participación de los colaboradores en eventos divulgados.</p> <p>Se verifica la operación e implementación de las campañas y medios para la divulgación de la información externa, las actividades están definidas en el procedimiento PG02-PR03 V. 13</p> <p>Es de resalta la implementación del formato "consentimiento de uso de imagen" que evidencia la aceptación y permiso del uso de imágenes de personas para eventos de comunicación.</p>

5.2 Oportunidades de mejora.

Las siguientes oportunidades de mejora ayudarán a mejorar en forma continua el funcionamiento del sistema de gestión. Así mismo, servirán para corregir las debilidades que aún existan en la empresa, garantizar la eficacia del sistema de gestión y prevenir no conformidades.

N°	Unidad/Dpto./ Sitio	Oportunidades de Mejora
1	Gestión administración del sistema de gestión integral	Asegurar la eficacia de la planificación realizada para la modificación del manual de la calidad, en cuanto a la implementación de las 4 líneas de defensa

Empresa	Norma(s)	Número(s) Certificado(s)	Tipo Auditoria
SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT	ISO 9001:2015	01 100 5714 1731550	Seguimiento 2

N°	Unidad/Dpto./ Sitio	Oportunidades de Mejora
2	Gestión documental	<p>Asegurar la realización de la calibración de, los equipos utilizados para la protección de la documentación almacenada y sus registros.</p> <p>Asegurar la disponibilidad de la ficha técnica de los equipos “deshumificadores”, para su seguimiento y verificación.</p> <p>Realizar el análisis del riesgo “deterioro de los documentos”, para determinar su inclusión en la matriz de riesgos del proceso.</p>
3	Gestión Producción de información sectorial	<p>Asegurar la identificación y establecimiento del control de versiones del documento “plan de calidad de la información misional”, ya que este documento hace parte del sistema de gestión y contiene información para la operación del proceso.</p> <p>Verificar el análisis e implementación de las oportunidades de mejora identificadas en la auditoria interna realizada en el mes de septiembre de 2022.</p>
4	Gestión soluciones habitacionales	Establecer las actividades y la documentación del avance de proyectos en el VUC 3.0 JAVA WEB SERVICE – Modulo de curaduría sociapo, con el fin de asegurar su eficacia.
5	Gestión control disciplinario	Verificar la forma como se identifica la portada de las cajas donde se almacenan las carpetas, para garantizar su control documental.
6	Comunicaciones públicas y estratégicas	Asegurar la identificación de la localidad y el evento que se realiza y del cual se solicita el consentimiento de uso de imagen

6. Plan de auditoria, fechas, planes de acción correctiva y próxima auditoria.

El plan de auditoria se cumplió sin contratiempos	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
La auditoria transcurrió sin inconvenientes, y todos los temas fueron tratados y resueltos:	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
Existen temas que pueden afectar el programa de auditoria de las próximas visitas:	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO
La empresa debe presentar los planes de acciones correctivas a las no conformidades antes de:	3/11/22
La Fecha límite (due date) para la próxima auditoria: (mes y año)	Octubre 2023

Empresa	Norma(s)	Número(s) Certificado(s)	Tipo Auditoria
SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT	ISO 9001:2015	01 100 5714 1731550	Seguimiento 2

Atentamente,

Auditor Líder:	Miguel Angel Salamanca Cortes
Fecha Informe:	31/11/2022

**ANEXO EVIDENCIAS DE AUDITORIA
- Registrar las evidencias de todos los procesos evaluados-**

**Evidencias de auditoria Versión 2015: ISO 9001 / ISO 14001 y OHSAS 18001
Elementos comunes**

Contexto de la organización / Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas / Sistema de Gestión y sus procesos
<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p> <p>Se verifico la realización de la rendición de cuentas del sistema de gestión a los niveles directivos, de acuerdo al PG01-PR14 V3.</p> <p>Se verifica la realización de la revisión por la direccion del sistema de gestión, realizada el 24 de agosto de 2022 PG03-FO614 V3, documento en el que está consignado los resultados del desempeño, el análisis de los datos y las acciones que se establecieron para su implementación.</p> <p>Se evidencia la implementación eficaz de los controles, que permiten medir el avance en el desempeño de los indicadores asociados a los planes de desarrollo correspondientes a la planeación cuatrenal 2020 – 2024.</p> <p>Plataforma estratégica que permite establecer las actividades para su ejecución, mediante el acta de reunión 008 de 1 de diciembre de 2021.</p> <p>Operación eficaz y detallada del proyecto 7582, con folio 209, carpeta 2, caja 15 “ mejoramiento progresivo de edificaciones de vivienda de origen informal – plan terrazas Bogotá, lo cual permite determinar el cumplimiento de unos de las actividades misionales de la entidad.</p>
Liderazgo , Política sistema de gestión/ Roles responsabilidades y autoridades

Empresa	Norma(s)	Número(s) Certificado(s)	Tipo Auditoria
SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT	ISO 9001:2015	01 100 5714 1731550	Seguimiento 2

Se realiza la verificación de la comprensión e implementación de la política de la calidad, mediante la verificación de la operación de los procesos vrs. sus resultados, el conocimiento de los colaboradores entrevistados, se logra determinar que evidencian claridad y correlación entre lo planteado y lo ejecutado.

Se evidencia en los procedimientos verificados, la definición de las responsabilidades y autoridades de acuerdo a los perfiles de cargo. Así mismo, se verifica el perfil de cargo establecido para inspectores de bienes que están en proceso de investigación y decisión final, de acuerdo a la resolución 007 de enero 9 de 2020.

Se revisó aspectos relacionados con la formulación del plan estratégico que define los aspectos relacionados con las cuestiones internas y externas, de acuerdo al procedimiento PG01-PR08.

Planificación, riesgos, objetivos, oportunidades

Se realizó una verificación de la relación de los objetivos del sistema con los objetivos de los procesos y así determinar su correlación y aporte en el desempeño del sistema, así mismo, los indicadores de gestión establecidos de acuerdo al PG03-PR11 V2

Obj. 1 - Mantener la calidad del servicio prestado a los ciudadanos a través de los canales de atención en busca de su satisfacción. = 36% a julio 30 de 2022 – inf. Revisión por dirección

Obj. 2 - Aplicar adecuadamente la gestión de riesgo en la entidad mediante la metodología establecida con el fin de prevenir los efectos negativos y aprovechar las diferentes oportunidades. = 62% a julio 30 de 2022 – inf. Revisión por dirección

Obj. 3 - Brindar productos y servicios de conformidad con los requisitos aplicables a través de los diferentes procesos de la entidad con el fin de atender las necesidades y contribuir en la mejora de la calidad de vida de las partes interesadas. = 50% a julio 30 de 2022 – inf. Revisión por dirección

Obj. 4 - Fortalecer la gestión por procesos a través de estrategias de mejora continua y cultura de calidad que impacten en la sostenibilidad del Sistema de Gestión. = 55% a julio 30 de 2022 – inf. Revisión por dirección

Se realiza verificación de la identificación de los riesgos en los procesos, la valoración implementada y los planes de acción para su tratamiento y mitigación, en la matriz identificada PG03-FO401 en las versiones correspondiente a cada proceso.

Apoyo/ Competencia, toma de conciencia, Comunicación, Información documentada.

El proceso de gestión del talento humano, no estaba programado para ser auditado en el seguimiento 2.

Se evidencia la implementación del PG02-PR03 V13, en los aspectos relacionados con la comunicación que se realiza al interior de la institución, los medios utilizados; así mismo, los medios y estrategias para la comunicación externa, utilizando distintos canales de divulgación (prensa, radio, tv entre otros. Igualmente, se verifica el establecimiento de las actividades por localidades, se definen los grupos para difundir la información, se evidencia la utilización de documento “consentimiento de uso de imagen en una actividad comunitaria.

Empresa	Norma(s)	Número(s) Certificado(s)	Tipo Auditoría
SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT	ISO 9001:2015	01 100 5714 1731550	Seguimiento 2

Evaluación del desempeño, Auditorías internas, Revisión por la dirección
<p>Se evidencia la realización de la auditoría interna en el mes de agosto de 2022, el informe está establecido en el PG03-FO805 V1. Que tenía como alcance de norma ISO 9001:2015 E ISO 14001:2015. Los resultados en cuanto al SGC fueron:</p> <p>Fortalezas = 83 Oportunidades de mejora = 89 No conformidades = 7</p> <p>Los hallazgos están siendo tratados por los correspondientes procesos y el proceso de administración del sistema de gestión, de acuerdo a lo programado, realizara el seguimiento correspondiente.</p> <p>Los indicadores de gestión establecidos para los objetivos de la calidad, presentan el siguiente desempeño, de acuerdo al PG03-PR11 V2</p> <p>Obj. 1 - Mantener la calidad del servicio prestado a los ciudadanos a través de los canales de atención en busca de su satisfacción. = 36% a julio 30 de 2022 – inf. Revisión por dirección</p> <p>Obj. 2 - Aplicar adecuadamente la gestión de riesgo en la entidad mediante la metodología establecida con el fin de prevenir los efectos negativos y aprovechar las diferentes oportunidades. = 62% a julio 30 de 2022 – inf. Revisión por dirección</p> <p>Obj. 3 - Brindar productos y servicios de conformidad con los requisitos aplicables a través de los diferentes procesos de la entidad con el fin de atender las necesidades y contribuir en la mejora de la calidad de vida de las partes interesadas. = 50% a julio 30 de 2022 – inf. Revisión por dirección</p> <p>Obj. 4 - Fortalecer la gestión por procesos a través de estrategias de mejora continua y cultura de calidad que impacten en la sostenibilidad del Sistema de Gestión. = 55% a julio 30 de 2022 – inf. Revisión por dirección</p> <p>En la revisión por la dirección, se evidencia el desempeño de los indicadores de gestión de los procesos, con los siguientes resultados a Julio 30 de 2022. Estos resultados se desarrollan mensualmente y su interpretación se realiza a corte y consolidado al final de año:</p> <p>Producción de información sectorial = 52% Instrumentos de financiación para el acceso a la vivienda = 62% Gestión territorial del hábitat = 28.5% Gestión tecnológica = 44.3% Gestión talento humano = 50% Gestión jurídica = 58% Gestión financiera = 58% Gestión documental = 34% Gestión de soluciones habitacionales = 68.4% Gestión de servicio al ciudadano = 52% Gestión contractual = 42% Formulación de lineamientos e instrumentos de vivienda = 65% Evaluación, asesoría y mejoramiento = 36% Direccionamiento estratégico = 60% Control disciplinario = 58.3% Control de vivienda y veeduría a las curadurías = 39% Comunicaciones públicas y estratégicas = 60% Bienes, servicios e infraestructura = 45%</p>

Empresa	Norma(s)	Número(s) Certificado(s)	Tipo Auditoria
SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT	ISO 9001:2015	01 100 5714 1731550	Seguimiento 2

Administración de SIG = 50%
Mejora, acciones correctivas
<p>Asegurar la realización de la calibración de, los equipos utilizados para la protección de la documentación almacenada y sus registros.</p> <p>Asegurar la disponibilidad de la ficha técnica de los equipos “deshumificadores”, para su seguimiento y verificación.</p> <p>Realizar el análisis del riesgo “deterioro de los documentos”, para determinar su inclusión en la matriz de riesgos del proceso.</p> <p>Asegurar la identificación y establecimiento del control de versiones del documento “plan de calidad de la información misional”, ya que este documento hace parte del sistema de gestión y contiene información para la operación del proceso.</p> <p>Se han implementado los planes de acción necesarios para el tratamiento de los resultados de las auditorias anteriores (externa e interna)</p> <p>Se han realizado el seguimiento a las decisiones y acciones de las revisiones por la dirección, esta información se evidencia en la presentación y contenidos de la revisión por la dirección del 24/08/2022.</p>
Uso del certificado y del logo (solo aplica para seguimientos y recertificación)
Se evidencia el uso del sello de certificación en la documentación de los procesos, en el mapa interactivo, y en la papelería de la entidad, de acuerdo a lo estipulado.

ISO 9001 (ELIMINAR SI NO APLICA o registrar como N/A)

Control de procesos, incluidos los tercerizados, Registrar todas las evidencias de los procesos (operativos, de producción, prestación del servicio, cadena de valor, misionales), Indicar productos, servicios, Proyectos. Sucursales
<p>GESTION SOLUCIONES HABITACIONALES</p> <p>Se evidencia la implementación de control al análisis de la georreferenciación en la ciudad para el manejo, seguimiento y control de las construcciones que se realicen.</p> <p>Se realiza la verificación de seguimiento al avance de los proyectos, mediante el uso e implementación de porcentaje de avance, de acuerdo a la planeación de cada uno.</p> <p>Se evidencia procesos de investigación por la radicación de quejas por parte de los ciudadanos, para su manejo eficaz, se han creado 6 grupos de trabajo, que permiten el desarrollo de la gestión de manera eficaz.</p>
CONTROL DE VIVIENDA Y VEEDIRIA A CURADURIAS

Empresa	Norma(s)	Número(s) Certificado(s)	Tipo Auditoria
SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT	ISO 9001:2015	01 100 5714 1731550	Seguimiento 2

Se realiza verificación de un proceso de investigación, desde la radicación de la solicitud, hasta la definición del acto administrativo de decisión final, para este caso "proyecto arboleda de salitre" aperturado en el 2019, en el cual se logra evidenciar el cumplimiento de las actividades definidas en el procedimiento.

Se verifica el desarrollo de procesos de enajenación debidamente documentados, con seguimiento y controles a los tiempos y su ejecución, ejemplo de ello (por radicado 2-2022-61998,1-202241800)

INSTRUMENTOS DE FINANCIACION PARA EL ACCESO A LA VIVIENDA

Se evidencia la utilización de una herramienta informática, que permite realizar una simulación desde la inscripción de ciudadanos para acceder a los financiamientos de vivienda y determinar su viabilidad, se han desarrollado 4 eventos en el año 2022.

FORMULACION DE INSTRUMENTOS DE VIVIENDA Y HABITAT

Se evidencia la implementación de la plantilla de diseño de lineamientos e instrumentos de política de vivienda y hábitat PM07-FO538, para el desarrollo de política pública.

Requisitos específicos del cliente y otros requisitos, Requisitos proyectos

Mediante la participación ciudadana, los comités en las distintas localidades, se identifican y definen requerimientos para la definición de proyectos.

Se evidencia la documentación de las actividades y características para la identificación y tratamiento de las salidas no conformes PG03-PR09 V4, que a la fecha, no se han reportado en ningún proceso misional.

Implementación del procedimiento "diseño de lineamientos, política pública e instrumentos de política pública de vivienda y hábitat con versión 5 código PM07-PR01, donde establece las actividades de cumplimiento del requisito 8.3, así mismo, la implementación de la plantilla de "diseño de lineamientos e instrumentos de política de vivienda y hábitat, describiendo las actividades de implementación del 8.3 PM07-FO538 – V4.

Asegurar la identificación y establecimiento del control de versiones del documento "plan de calidad de la información misional", ya que este documento hace parte del sistema de gestión y contiene información para la operación del proceso.

Satisfacción del cliente y reclamos

Se evidencia en el informe de revisión por la dirección, los resultados de la evaluación de la percepción de satisfacción del cliente, con 9583 encuestados, con una calificación promedio primer semestre de 4.9.

Tratamiento y respuesta a derechos de petición de enero a mayo de 2022, un total de 10799.

Procesos de soporte (registrar todas las evidencias de los procesos de soporte del sistema.)

Gestión de bienes y servicios e infraestructura

Se evidencia la definición de las actividades para la implementación eficaz del plan de mantenimiento preventivo y correctivo, que está definido en el PS02-F094 V.8

Empresa	Norma(s)	Número(s) Certificado(s)	Tipo Auditoría
SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT	ISO 9001:2015	01 100 5714 1731550	Seguimiento 2

Se determina la planeación, implementación y cumplimiento a la fecha del plan general de compras del año 2022, con identificación PG01-FO755

Gestión documental

Se evidencia el plan de mejoramiento de auditoría respecto al equipo de PE01-FO42 VERSION 9, se realiza control, se implementará a 31 de diciembre de 2022

Se realiza la implementación eficaz del plan de mejoramiento, respecto al resultado de la auditoría interna, relacionada al equipo de PE01-FO42 VERSION 9, se realiza el control, se tiene programado la finalización de su implementación a 31 de diciembre de 2022.

Gestión jurídica

Se identifica la creación de la base interna de información, el SIPRO, en este se establece la información de tutelas, se revisa, se realiza el reparto al profesional correspondiente y se determina el término para su actuación.

Gestión contractual

Se evidencia la verificación y análisis de la información generada por el indicador de gestión, relacionado con las solicitudes de contratación de prestación de servicios y apoyo a la gestión tramitados – PG03 – FO680 V1.

Gestión financiera

Se verifica la operación y control de boc data, que es la base donde se encuentra los recursos financieros (valores) aprobados por hacienda para la asignación y ejecución en la vigencia 2023

Tabla Resumen conformidad / no conformidad ISO 9001: 2015

Requisito	4.1	4.2	4.3	4.4	5.1	5.2	5.3	6.1	6.2	6.3	7.1	7.2	7.3	7.4
Evaluación (*)	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
N° de la no conformidad														
Requisito	7.5	8.1	8.2	8.3	8.4	8.5	8.6	8.7	9.1	9.2	9.3	10.1	10.2	10.3
Evaluación (*)	C	C	C	C	C	C	C	C	NC	C	C	C	C	C
N° de la no conformidad									01					

* Evaluación:

C = Cumplido

NA = No fue auditado en esta auditoría

NC = no conformidad (Véase el informe de no conformidades)

Ex= Exclusión / no aplica