



TÜVRheinland®
Precisely Right.

Informe de Auditoría
Etapa 2 Seguimiento 1 2

Renovación

Norma ISO 9001: 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 31550	Seguimiento 2

Contenido	
1	Objetivos
2	Conclusiones y recomendaciones de la auditoría
2.1	Conclusiones
2.2	Recomendaciones
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 Auditoria
SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT	ISO 9001:2015	01 100 5714 31550	Seguimiento 2

Auditor Líder	Ing. Esp. Julian Ignacio Candelo Arias.
Co-Auditor(es)	No aplica.
Experto Técnico	No aplica.
Representante empresa.	Subdirector de programas y proyectos / Shirley Andrea Zamora Mora
Fecha de Auditoria (día-mes-año)	19 y 20 de Septiembre del 2019

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 auditoria, 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.
<input checked="" type="checkbox"/>	Se detectaron 01 no conformidades en total en la presente auditoría. N° de no conformidades mayores emitidas 00 N° de no conformidades menores emitidas 01
<input 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 certificación. 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).

Empresa	Norma(s)	Número(s) Certificado(s)	Tipo Auditoria
SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT	ISO 9001:2015	01 100 5714 31550	Seguimiento 2

<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 TUV 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 auditoria 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.
<input checked="" type="checkbox"/>	El mantenimiento de la(s) certificación(es) actual(es).
<input type="checkbox"/>	La adopción de cambios dentro del alcance actual de la certificación. (Véase capítulo 3)
<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 auditoria 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 auditoria fase 2.
<input type="checkbox"/>	Retirar el(os) certificado(s) como consecuencia de no mantener el sistema eficazmente.

3. Área de Actividad

3.1 Descripción de la empresa

Objeto

La Secretaría Distrital del Hábitat tiene por objeto formular las políticas de gestión del territorio urbano y rural en orden a aumentar la productividad del suelo urbano, garantizar el desarrollo integral de los asentamientos y de las operaciones y actuaciones urbanas integrales, facilitar el acceso de la población a una vivienda digna y articular los objetivos sociales económicos de ordenamiento territorial y de protección ambiental.

Empresa	Norma(s)	Número(s) Certificado(s)	Tipo Auditoria
SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT	ISO 9001:2015	01 100 5714 31550	Seguimiento 2

Funciones y deberes

- Elaborar la política de gestión integral del Sector Hábitat en articulación con las Secretarías de Planeación y del Ambiente, y de conformidad con el Plan de Ordenamiento Territorial - POT y el Plan de Desarrollo Distrital.
- Formular las políticas y planes de promoción y gestión de proyectos de renovación urbana, el mejoramiento integral de los asentamientos, los reasentamientos humanos en condiciones dignas, el mejoramiento de vivienda, la producción de vivienda nueva de interés social y la titulación de predios en asentamientos de vivienda de interés social. Ver el Concepto de la Sec. General 079 de 2008.
- Promover la oferta del suelo urbanizado y el apoyo y asistencia técnicas, así como el acceso a materiales de construcción a bajo costo.
- Gestionar y ejecutar directamente o a través de las entidades adscritas y vinculadas las operaciones estructurantes definidas en el Plan de Ordenamiento Territorial - POT y demás actuaciones urbanísticas que competan al Sector Hábitat.
- Formular la política y diseñar los instrumentos para la financiación del hábitat, en planes de renovación urbana, mejoramiento integral de los asentamientos, los subsidios a la demanda y la titulación de predios en asentamientos de vivienda de interés social.
- Orientar, promover y coordinar las políticas y acciones para la prestación eficiente, bajo adecuados estándares de calidad y cobertura de los servicios públicos domiciliarios, en concordancia con el Plan de Ordenamiento Territorial, el Plan de Desarrollo y el Plan de Gestión Ambiental y velar por su cumplimiento.
- Formular la política y diseñar los instrumentos para la cofinanciación del hábitat, entre otros sectores y actores con el nivel nacional, las Alcaldías locales, los inversionistas privados, nacionales y extranjeros, las comunidades, las organizaciones no gubernamentales ONG's y las organizaciones populares de vivienda – OPV's, en planes de renovación urbana, mejoramiento integral de los asentamientos subnormales, producción de vivienda nueva de interés social y titulación de predios en asentamientos de vivienda de interés social.
- Coordinar las intervenciones de las entidades adscritas y vinculadas en los planes de mejoramiento integral, de asentamientos, producción de vivienda de interés social y de renovación urbana.
- Diseñar la política de subsidios y contribuciones en la prestación de los servicios públicos, con base en los recursos del Sistema General de Participaciones y otros recursos de financiación definidos en la Ley 142 de 1994, sus reglamentaciones y demás normas concordantes.
- Coordinar las gestiones de las entidades distritales ante las autoridades de regulación, control y vigilancia de los servicios públicos domiciliarios.
- Coordinar las gestiones orientadas a la desconcentración y descentralización de la gestión de planes de producción o mejoramiento del hábitat en cada jurisdicción, según las competencias asignadas a las alcaldías locales.

Empresa	Norma(s)	Número(s) Certificado(s)	Tipo Auditoria
SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT	ISO 9001:2015	01 100 5714 31550	Seguimiento 2

- Promover programas y proyectos para el fortalecimiento del control social de la prestación de los servicios públicos domiciliarios, evaluar los sistemas de atención a los usuarios y orientar las acciones para la mejor atención a las peticiones, quejas y reclamos. m. Controlar, vigilar e inspeccionar la enajenación y arriendo de viviendas para proteger a sus adquirentes.
- Participar en la elaboración y en la ejecución del Plan de Ordenamiento Territorial, en la articulación del Distrito Capital con el ámbito regional para la formulación de las políticas y planes de desarrollo conjunto, y en las políticas y planes de Desarrollo urbano del Distrito Capital.
- Formular conjuntamente con la Secretaría Distrital de Planeación y con la Secretaría Distrital de Ambiente, la política de ecourbanismo y promover y coordinar su ejecución.
- Definir coordinadamente con la Secretaría Distrital de Ambiente, la política de gestión estratégica, del ciclo del agua, la cual incluye la oferta y demanda de este recurso para la ciudad como bien público y derecho fundamental a la vida.
- Promover y desarrollar los lineamientos ambientales determinados por el ordenamiento jurídico en lo relacionado con el uso del suelo.

3.2 Alcance de la certificación

Alcance de la certificación (para cada norma): ISO 9001:2015	
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)	
Producción de Información Sectorial. Se evidencia generación de presentación de conceptos de SIG como instancia de toma de conciencia al personal sobre la importancia del proceso para la SDH, en ella se evidencia documentación del DOFA y partes interesadas, junto con la normatividad legal aplicable.	
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:	Ninguno
La justificación de la no aplicabilidad es adecuada:	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
Código (s) IAF / (Áreas Técnicas):	36/1,2

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.

Empresa	Norma(s)	Número(s) Certificado(s)	Tipo Auditoria
SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT	ISO 9001:2015	01 100 5714 31550	Seguimiento 2

Sitios cubiertos por la certificación.

Nombre / Ciudad dirección del sitio	Alcance	Norma(s)	Auditado
SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT / Ci. 52 #13-64	FORMULACIÓN Y EJECUCIÓN DE POLÍTICAS E INSTRUMENTOS PARA LA GESTIÓN, LA FINANCIACIÓN Y EL CONTROL DEL HABITAT 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 auditoria anterior

4.1 Cambios en el sistema de gestión
Implementación del MIPG acorde con requisitos establecidos por el DAFP y la implementación del SGSST.
4.2 Verificación eficacia de acciones correctivas, no conformidades auditoria anterior
Para el ciclo anterior del 2018, no se presentaron no conformidades.

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:

N°	Unidad/Dpto./ Sitio	Fortalezas
01	SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT / Ci. 52 #13-64	El fortalecimiento en la generación de acciones de mejora en procura de la eficacia de los procesos y prestación del servicio.
02		La imagen percibida por los usuarios beneficiados de los servicios de la Secretaría Distrital de Hábitat
03		El análisis de riesgos y oportunidades efectuados en los procesos para el fortalecimiento en su gestión.

Empresa	Norma(s)	Número(s) Certificado(s)	Tipo Auditoria
SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT	ISO 9001:2015	01 100 5714 31550	Seguimiento 2

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
01	Administración del Sistema Integrado de Gestión	Fortalecer la descripción de las notas generadas por el auditor en las listas de verificación, código PE01-FO12
02	Administración del Sistema Integrado de Gestión	Fortalecer en la identificación de los requisitos aplicables por proceso a auditar.
03	Administración del Sistema Integrado de Gestión	Fortalecer el diligenciamiento completo del mapa de riesgos administración del SIG versión 08, código PG03-FO401, en las columnas manejo del riesgo y en monitoreo y revisión.
04	Administración del Sistema Integrado de Gestión / Direccionamiento estratégico.	Fortalecer las conclusiones en cuanto a la eficacia, adecuación, conveniencia y cumplimiento al análisis estratégico de la entidad.

5. 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 auditoría 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:	25 de Septiembre del 2019
La Fecha límite (due date) para la próxima auditoría: (mes y año)	Agosto 2020

Atentamente,

26 de septiembre del 2019	Ing. Esp. Julian Ignacio Candelo Arias
Fecha Informe:	Auditor Líder:

Empresa	Norma(s)	Número(s) Certificado(s)	Tipo Auditoria
SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT	ISO 9001:2015	01 100 5714 31550	Seguimiento 2

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 proceso
<p>Direccionamiento estratégico. Se evidencia acta 008 de 2019 con fecha 23 de agosto de 2019, mediante la cual se realizó la revisión por la dirección al SGC, acorde con lo establecido en el procedimiento PG03-PR07 Revisión por la dirección, versión 04, para el periodo comprendido de agosto 2018 a agosto 2019, donde se resalta como cambios al SGC:</p> <p>Gestionar la integración de los sistemas de información del distrito y la entidad para el trámite efectivo de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes. Siendo su estado en proceso de evaluación de alternativas para su implementación; donde se establece realizar análisis técnico y financiero para adoptar el sistema, adquirir un software de gestión documental para el 2020 y articular el Bogotá Te Escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y el Sistema de Automatización de Procesos y Documentos FOREST para que exista una interoperabilidad.</p> <p>El grado de cumplimiento al SGC, se evidencia en:</p> <p>Contribuir al acceso a una vivienda adecuada y accesible para los hogares de Bogotá, al 2018 con el 100% y al 2019 con el 65,28%</p> <p>Contribuir al mejoramiento del entorno, al 2018 con el 100% y al 2019 con el 72,98%</p> <p>Controlar la enajenación y arrendamiento de vivienda, la urbanización y la construcción del hábitat en el distrito capital, al 2018 con el 100% y al 2019 con el 68,87%</p> <p>Fortalecer la gestión transparente de la acción pública al servicio de la comunidad, al 2018 con el 101,63% y al 2019 con el 78,02%</p> <p>Como recursos proyectados para el 2020, se evidencia anteproyecto 1102 con los rubros:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Recurso humano con \$1.919´800.000 ✓ Contratos socialización MIPG y PIGA \$200.000.000 ✓ Herramientas tecnológicas \$45´000.000 ✓ Auditorias \$15´000.000 ✓ Innovación social \$10´000.000 <p>Como anexo a acta 009 del comité directivo del 23 de agosto del 2019</p> <p>Se evidencia análisis DOFA por proceso, como son:</p> <p>Gestión territorial, actualizado el 13 de marzo del 2019 (debilidad contratos y convenios con entregables deficientes, oportunidad acciones público privadas sobre territorios donde requieren la intervención de la entidad, amenaza el incumplimiento de los compromisos adquiridos por las entidades en los planes de acción establecidos en el marco de la mesa de mejoramiento), código PG03-FO559-v2</p> <p>Gestión de soluciones, actualizado el 20 de marzo del 2019 (debilidad desarticulación de los puntos de control identificados en el mapa de riesgos respecto a los procedimientos del proceso, oportunidades interiorización del equipo de trabajo respecto de la articulación de las tareas desarrolladas en el marco de los procedimientos, con el objeto de eliminar la configuración del riesgo de procedimiento y de corrupción, amenazas, con la imputación de hallazgos y apertura de procesos disciplinarios por materialización de riesgos asociados al no cumplimiento de los procedimientos) , código PG03-FO559-v2</p> <p>Acorde con el análisis DOFA por proceso, se establece un cambio en el documento "Análisis del contexto e identificación de riesgos – Matriz DOFA), donde se incluye ítem de contexto de proceso, oportunidades detectadas para ser tratadas en planes de acción y riesgos identificados para ser tratados en el mapa de riesgos.</p>

Empresa	Norma(s)	Número(s) Certificado(s)	Tipo Auditoria
SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT	ISO 9001:2015	01 100 5714 31550	Seguimiento 2

Liderazgo , Política sistema de gestión/ Roles responsabilidades y autoridades																								
<p>Gestión de Talento Humano.</p> <p>Se evidencia determinación del manual de funciones para los cargos aplicables en la entidad, acorde con resolución del 09 de marzo de 2018, donde se define funciones y competencias laborales para los empleos de la planta de personal.</p>																								
<p>Planificación, riesgos, objetivos, oportunidades</p> <p>Sus objetivos estratégicos y de calidad son:</p> <p>OE1. Contribuir al acceso a una vivienda adecuada y asequible para los hogares de Bogotá. OE2. Contribuir al mejoramiento del entorno. OE3. Controlar la enajenación y arrendamiento de vivienda, la urbanización y la construcción del hábitat en el Distrito Capital. OE4. Fortalecer la gestión transparente de la acción pública al servicio de la comunidad.</p>																								
<p>Apoyo/ Competencia, toma de conciencia, Comunicación, Información documentada.</p> <p>Comunicaciones Públicas y Estratégicas. se evidencia determinación del proceso, mediante caracterización, cuyo objetivo es: divulgar y dar a conocer los procesos, proyectos y estrategias que tiene la SDH a nivel interno y externo. Se incluye también la administración de las redes sociales como son: facebook, you tube, instagram y flickr (álbum digital).</p> <p>Se generan comunicados de prensa, respecto al cumplimiento y avances en las estrategias de impacto a la comunidad y aquello que sea coyuntural, como es: Cierre de Tejado (La Mariposa) publicaco en fecha del 10 de septiembre 2019 en habitabogota.gov.co/noticias/la-mariposa-; como beneficios obtenidos se tienen el contribuir al desarrollo de Usaquén en ámbitos que van mas allá de la apariencia del sector, e impulsar procesos fuertes de integración social. Dicho logro, se divulgó también en entrevista con RCN Radio en septiembre 11 del 2019.</p> <p>Legalización del Barrio UNIR II en Engativa. Se evidencia comunicado de prensa del 05 de septiembre del 2019, con el título "Más de 7.100 habitantes del barrio Unir II, en Engativá, felices con la legalización de su barrio". Actividad efectuada en conjunto entre Secretaría del Hábitat y la Secretaría de Planeación.</p> <p>Se evidencia publicación de la red flickr.com/potos con 403 fotos referentes a La Mariposa y proyecto Habitarte (Ciudad Bolívar – Rafael Uirbe Uribe – Chapinero y Usaquén)</p> <p>Se verifica el mapa de riesgos aplicable al proceso, del cual se evidencia:</p> <p>Actualización al 29 de agosto del 2019, en el riesgo de oportunidad en la publicación, como control asociado es el seguimiento a la información reportada por programas y proyectos; del cual se evidencia correo del 01 de marzo del 2019 solicitando actualización y publicación del manual de contratación, siendo verificado y actualizado en página web de la SDH en fecha del 14 de marzo del 2019 acorde con certificación de información del 08 de marzo del 2019 y entregada por la subdirección administrativa (Edna Johana Martínez con el Aval del Subsecretaria Silvia Helena Ramirez Saavedra) el 20 de marzo del 2019 a webmaster@habitabogota.gov.co y publicado el 21 de marzo 2019</p> <p>Como indicadores de gestión se evidencia: Reportados en plataforma SIPI, acorde con el plan de desarrollo con 800 piezas en el cuatrenio para un promedio de 200 por año. Para el número de piezas informativas por OAC para comunicación externa.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2016</th> <th>2017</th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Meta</td> <td>100</td> <td>200</td> <td>234</td> <td>200</td> <td>66</td> </tr> <tr> <td>Logro</td> <td>100</td> <td>200</td> <td>234</td> <td>150</td> <td></td> </tr> <tr> <td>% Cumplimiento</td> <td>100</td> <td>100</td> <td>100</td> <td>75</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		2016	2017	2018	2019	2020	Meta	100	200	234	200	66	Logro	100	200	234	150		% Cumplimiento	100	100	100	75	
	2016	2017	2018	2019	2020																			
Meta	100	200	234	200	66																			
Logro	100	200	234	150																				
% Cumplimiento	100	100	100	75																				

Empresa	Norma(s)	Número(s) Certificado(s)	Tipo Auditoria
SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT	ISO 9001:2015	01 100 5714 31550	Seguimiento 2

Dicho indicador reporta su respectivo análisis, logros y beneficios.

Indicador. Realizar 48 campañas para redes sociales, durante el cuatrenio.

	2016	2017	2018	2019	2020
Meta	6	12	12	12	6
Logro	6	12	12	8	
% Cumplimiento	100	100	100	6	

Se reportan en Facebook 23.981 seguidores y en Twitter 39.006 seguidores y en Instagram 3.169

Se evidencia respaldo de la información en carpeta compartida de las piezas, como es el caso de la carpeta comunicaciones \ 192.168.6.11 con construcciones ilegales de piezas 01 a 05

La información evidenciada es acorde con lo establecido en el procedimiento PG02-PR18, versión 03 del 19-12-2017, y al establecimiento del plan estratégico de comunicaciones vigencia 2019

Gestión de Talento Humano.

Se verifican los siguientes cargos:

Cargo y nombre	Educación	Formación	Experiencia
Subdirector de recursos privados / Cesar Arturo Herrera Avila, con acta de posesión del 05 de septiembre del 2019, siendo conforme con resolución numero 510 del 04 de septiembre del 2019 para posterior nombramiento	Título profesional en economía, derecho, ingeniero industrial y afines / Se evidencia título de administrador de empresas por parte de la EAN en fecha del 04 de marzo de 1988	Especialización en áreas relacionadas a las funciones del cargo / Se evidencia registro de especialización en finanzas públicas, por parte de la ESAP en fecha del 27 de agosto de 1999	Dos años de experiencia profesional o docente / Se evidencia certificación del subsecretario de gestión corporativa y CID del 03 de septiembre del 2019, donde consta cumplimiento a experiencia mediante: Alcaldía local de Fontibón de 11 de septiembre 2017 a 31 de diciembre del 2017 Superintendencia de servicios públicos de 13 de febrero del 2017 al 17 de agosto del 2017 Alcaldía de Chapinero de 23 de mayo del 2013 al 21 de mayo del 2015; para un total de 28 meses y 23 días

Cargo y nombre	Educación	Formación	Experiencia
Subdirector de programas y proyectos / Shirley Andrea Zamora Mora, con acta de posesión del 18 de junio del 2019, siendo conforme con resolución numero 331 del 17 de junio del 2019 para posterior nombramiento	Título profesional en economía, administración, ingeniero industrial y afines / Se evidencia título de administrador de empresas por parte de la Universidad de la Salle en fecha del 30 de noviembre del 2007	Especialización en áreas relacionadas a las funciones del cargo / Se evidencia especialización en gobierno y gestión pública territoriales por parte de la Pontificia Universidad Javeriana en fecha del 21 de septiembre de 2018	Dos años de experiencia profesional o docente / Se evidencia certificación del subsecretario de gestión corporativa y CID del 17 de junio del 2019, donde consta cumplimiento a experiencia mediante: Taller Red Creativa de 09 de enero 2018 a 30 de junio del 2018

Informe de auditoría

Fecha: Septiembre 19 y 20 del 2019



Empresa	Norma(s)	Número(s) Certificado(s)	Tipo Auditoria
SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT	ISO 9001:2015	01 100 5714 31550	Seguimiento 2

Página 12 de 18

			Secretaría Distrital de Ambiente de 15 de Enero del 2016 al 27 de Agosto del 2017 Tour Colombia SAS de 13 de enero del 2014 al 30 de diciembre del 2015, para un total de 48 meses y 20 días
Prestar servicios profesionales para apoyar la administración, mantenimiento y producción de la base de datos geográfica empresarial de la SDHT, acorde con lo establecido en estudios previos para contratación directa (Ps02-FO335-v9) del 11 de enero del 2019 / Gustavo Rojas Sanchez	Título profesional en Ingeniería Catastral y Geodesta / Se evidencia acta de grado numero 7021 de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas del 21 de septiembre del 2007	Título de postgrado / Se homologa por dos años de experiencia para el título de postgrado	Tres años / Se evidencia certificación de experiencia e idoneidad del subdirector de información sectorial del 03 de enero del 2019, donde consta cumplimiento a experiencia mediante: Secretaría distrital del Habitat del 14 de octubre del 2016 al 29 de diciembre del 2018 Personería de Bogotá del 28 de octubre del 2013 al 13 de octubre del 2016
Prestar servicios profesionales para administrar, actualizar y desarrollar nuevas funcionalidades del sistema de información Habitat en cifras, como la formulación del plan estadístico e implementación de datos abiertos para la entidad, en el marco de la gestión de la información del Hábitat. / Acorde con lo establecido en estudios previos para contratación directa (Ps02-FO335-v9) del 11 de enero del 2019 / Germán Alberto Báquiro Duque	Título profesional en Ingeniería de sistemas /	Título de postgrado / Se evidencia especialización del Politecnico Grancolombiano en Gerencia de Proyectos de Telecomunicaciones, en fecha del 07 de julio de 1999	Tres años / Se evidencia certificación de experiencia e idoneidad del subdirector de información sectorial del 03 de 2019, donde consta cumplimiento a experiencia mediante: Secretaría del Hábitat del 25 de Junio del 2015 al 29 de Diciembre del 2018

Se evidencia memorando de convocatoria para capacitación, de fecha 02 de septiembre del 2019, con radicado 03-2019-06435, del cual se genera respuesta con solicitud de Diplomado en Gerencia Estratégica en Proyectos por parte de la Universidad del Rosario, el cual se tiene en proceso de inscripción con inicio para el 01 de octubre del 2019 para el funcionario Sandra Milena Jimenez Castaño de la Subsecretaria de planeación y política.

Se evidencia realización de capacitación en actualización en gestión contractual, por parte de la ESAP en fecha del 27 de agosto del 2019 y 02 de septiembre del 2019; lo cual es acorde con el plan de acción de la SDHT 2019, versión 04 del 28 de mayo del 2019

Se evidencia una ejecución del plan institucional de capacitación así:

Sostenibilidad ambiental con el 34,30%
Derecho de acceso a la información con el 18,36%
Participación ciudadana con el 23,19%
Derechos humanos con el 24,15%

Empresa	Norma(s)	Número(s) Certificado(s)	Tipo Auditoria
SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT	ISO 9001:2015	01 100 5714 31550	Seguimiento 2

Evaluación del desempeño, Auditorías internas, Revisión por la dirección

Administración del Sistema Integrado de Gestión. Se evidencia realización de auditoria interna en el mes de agosto 2019, la cual se programo y priorizó en sesión del comité institucional de gestión y desempeño, con acta 005 en fecha del 25 de junio del 2019, determinando auditar los siguientes procesos: gestión de servicio al ciudadano con 4,1 puntos de ponderación – gestión del talento humano con 4,4 – gestión documental 4,1 – gestión de bienes, servicios e infraestructura con 4,1 – gestión territorial del hábitat con 3,8 y evaluación, asesoría y mejoramiento con 3,8; acorde con lo planificado se evidencia generación de informe de auditoria interna, código PG03-FO594-V1) al proceso de gestión territorial del hábitat, del 16-08-2019, efectuada por el auditor interno (Ingeniero Oscar Pardo), donde se reportan cero no conformidades.

OM. Fortalecer la descripción de las notas generadas por el auditor en las listas de verificación, código PE01-FO12

OM. Fortalecer en la identificación de los requisitos aplicables por proceso a auditar.

Como competencia del equipo auditor se evidencia: certificado auditor en ISO 9001:2015 de Enero 13 del 2018, con certificado serial numero 2018 – 0124 dado por Cotecna.

Lo cual es acorde con el procedimiento auditorias internas al SGC, código PG03-PR08, versión 02 del 2019-07-09, y al plan anual de auditorías vigencia 2019 con revisión 05, código PE01-FO567 versión 01

Como riesgos asociados al proceso se evidencia:

Planeación y estructuración inadecuada del SIG bajo estándares del MIPG, con nivel de riesgo moderado y en calificación posterior a controles con nivel de riesgo bajo. Como evidencia se tiene el comité de gestión institucional y desempeño, con acta 005 en fecha del 25 de junio del 2019, también se evidencia reporte del cumplimiento a la transición a MIPG, acorde con radicado del 02 de abril del 2019 número 3201902264.

OM. Fortalecer el diligenciamiento completo del mapa de riesgos administración del SIG versión 08, código PG03-FO401, en las columnas manejo del riesgo y en monitoreo y revisión.

Mejora, acciones correctivas

Se evidencia informe de seguimiento mapa de riesgos, de junio 2019 por parte de la oficina de control interno, resaltando:

Diseño del control, con nivel de cumple 65%, no cumple 14% y con deficiencias el 21%, acorde con este informe se evidencia realización de mesas de trabajo desde Gestión de programas y proyectos a líderes de procesos para revisión mapa de riesgos de gestión y de corrupción, acorde con radicado número 3-2019-06898 del 18 de septiembre del 2019

OM. Fortalecer las conclusiones en cuanto a la eficacia, adecuación, conveniencia y cumplimiento al análisis estratégico de la entidad.

Se evidencia implementación de acción correctiva, mediante plan de mejoramiento, numero PMI 121 del 21 de agosto 2018, cuyo resultado fue la elaboración del DOFA para vigencia 2019. Acción cerrada y eficaz en febrero 2019

Uso del certificado y del logo (solo aplica para seguimientos y recertificación)

Se evidencia uso de marca de TUV en papelería membretada de la entidad, de forma correcta acorde con el reglamento de uso de TUV Rheinland.

Empresa	Norma(s)	Número(s) Certificado(s)	Tipo Auditoria
SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT	ISO 9001:2015	01 100 5714 31550	Seguimiento 2

ISO 9001

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

Producción de Información Sectorial. Se evidencia generación de presentación de conceptos de SIG como instancia de toma de conciencia al personal sobre la importancia del proceso para la SDH, en ella se evidencia documentación del DOFA y partes interesadas, junto con la normatividad legal aplicable.

En el DOFA, se resalta análisis del 02-10-2018:

Debilidad, falta de estrategias de difusión de la producción de cifras y análisis (boletines, investigaciones, etc.); la cual se gestiona mediante Habitat en Cifras y el observatorio del hábitat, de ello se tiene publicación en habitatencifras.habitatbogota.gov.co

Amenaza, baja confidencialidad y uso indebido de la información; de lo cual se evidencia generación de matriz o listado de creación, actualización y administración de usuarios, donde se registran Yenny Patricia Gomez Lindo e Irma Lorena Niño Pinilla como usuario interno, para el rol de consulta, código PG04-FO561-versión 01, cada una con su respectivo registro de acta "compromiso de confidencialidad y buen uso de la información de la SDH dados en fecha del 30 de enero 2019

Oportunidad, diálogo con el DANE y la SDP para el plan estadístico, de cual se tiene el informe de diagnóstico generado por la SDP como: Fase V diagnóstico distrital de información estadística, de agosto 2019, con analisis en conjunto de datos de demanda y oferta para dar cumplimiento al objetivo del proceso, como son en adultez, afro, discapacidad, familias, habitantes de la calle, indígenas, infancia y adolescencia, jóvenes, LGBTI, migrantes, mujeres, raizales, Rrom (Gitanos), ruralidad, vejez, y víctimas.

Se evidencia determinación del proceso mediante caracterización del mismo, código PG04-CP01, versión 04 del 2018-05-29, cuyo objetivo del proceso es: producir estadísticas, indicadores y boletines que permitan apoyar la toma de decisiones del sector.

Se verifica la gestión del riesgo y oportunidades, de lo cual se evidencia:

Riesgo de dificultades en el procesamiento y análisis de la información, con nivel de riesgo inicial alta y posterior a controles en riesgo bajo.

Se pasa de SPSS a Stata desde diciembre 2018 con licenciamiento y uso desde febrero del 2019 con licenciamiento a perpetuidad y capacitación al personal.

Acorde con el procesamiento de la información, se evidencia generación de informe: resultados del taller con la comunidad RROM, con taller efectuado el 29 de abril y 10 de mayo del 2019, con representación del taller en hábitat digno, hábitat actual, y retos y soluciones para un hábitat digno; donde se establece tener espacios de vivienda amplias y poder contar con programas de vivienda usada, se tiene censado una publicación aproximada de 1.196 hogares con 4.000 personas

Como indicadores de gestión se evidencia:

Implementar 100% de la estrategia de datos abiertos para la entidad.

Mes / 2019	Resultado %
Enero	75,98
Febrero	77,54
Marzo	79,89
Abril	81,71
Mayo	83,80
Junio	87,23
Julio	89,05

Empresa	Norma(s)	Número(s) Certificado(s)	Tipo Auditoria
SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT	ISO 9001:2015	01 100 5714 31550	Seguimiento 2

Agosto	91,14
Ejecutado	91,14

Acorde con el procesamiento y análisis de la información, se evidencia disponibilidad de información referente a Proyectos de vivienda con oferta disponible, al 19 de septiembre del 2019 se reportan 19514 viviendas con el 28,75% VIS, No VIS 71,10% y VIP con el 29 unidades

Otro indicador es el porcentaje de avance en la consolidación de la información estadística y geográfica de la entidad.

Mes / 2019	Resultado %
Enero	76,97
Febrero	78,93
Marzo	80,90
Abril	82,87
Mayo	85,50
Junio	87,47
Julio	89,43
Agosto	92,13
Ejecutado	92,13

Como análisis y acción a seguir, se evidencia la generación del backup de la información (192.168.6.60), con el resguardo de 2018 de enero a diciembre, en agosto se evidencia subcarpeta con base de datos y esquema (modelo de la base de datos).

Se evidencia implementación de acción correctiva, mediante plan de mejoramiento, numero PMI 121 del 21 de agosto 2018, cuyo resultado fue la elaboración del DOFA para vigencia 2019. Acción cerrada y eficaz en febrero 2019

Se evidencia procedimiento para la publicación de datos abiertos de la SDH, código PG04-PR08, versión 02 del 2018-05-25, del cual se genera cronograma de publicación de datos abiertos, donde se evidencia publicación de censo infraestructura acueductos, con fecha estimada de publicación en marzo 2019, siendo publicada en www.habitatbogota.gov.co en transparencia/informaciondeinteres/ con link ha www.datos.gov.co /vivienda-ciudad y territorio / infraestructura de acueducto y alcantarillado; con soporte de publicación en formato de identificación de la información a publicar como dato abierto en fecha del 14 de marzo 2019, código PG04-FO467-v1, con extensión de archivo .xls

Se evidencia actualización de catálogo de datos, para revisión final en próximo comité de seguridad de la información, para el 30 de septiembre 2019 de anexo 1 catálogo de servicios TI y anexo 2 catálogo sistemas de información (remitidos el 17 de septiembre 2019 por parte de subdirección administrativa – TIC con el contratista Julio Cesar Benavides Carranza); de igual manera se evidencia seguimiento al uso de la base de datos, acorde con informe de mayo 2019, respecto al seguimiento al uso de datos abiertos de la SDH, reportando por ejemplo: oferta vivienda nueva con 980 visitas entre febrero 2018 y 30 de mayo 2019 y 301 descargas, viviendas habilitadas con 767 visitas y 439 descargas; de igual manera se evidencia publicación en página web, intranet y redes sociales de la SDH en fecha del 30 de agosto 2019

Requisitos específicos del cliente y otros requisitos, Requisitos proyectos

Producción de Información Sectorial. Se evidencia generación de presentación de conceptos de SIG como instancia de toma de conciencia al personal sobre la importancia del proceso para la SDH, en ella se evidencia documentación del DOFA y partes interesadas, junto con la normatividad legal aplicable.

Empresa	Norma(s)	Número(s) Certificado(s)	Tipo Auditoria
SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT	ISO 9001:2015	01 100 5714 31550	Seguimiento 2

Acorde con el procesamiento de la información, se evidencia generación de informe: resultados del taller con la comunidad RROM, con taller efectuado el 29 de abril y 10 de mayo del 2019, con representación del taller en hábitat digno, hábitat actual, y retos y soluciones para un hábitat digno; donde se establece tener espacios de vivienda amplias y poder contar con programas de vivienda usada, se tiene censado una publicación aproximada de 1.196 hogares con 4.000 personas.

Satisfacción del cliente y reclamos

Gestión de servicio al ciudadano. Se evidencia determinación del proceso, mediante caracterización del mismo, versión 03, de 2018-06-22, código PG06-CP01, cuyo objetivo es: atender de forma oportuna las PQRS, para el caso de las quejas y reclamos es en 15 días hábiles.

Se realiza medición del nivel de satisfacción por los servicios de la SDH, con frecuencia mensual, obteniendo:

Mes / 2019	Numero de encuestas	Resultado
Enero	64	100
Febrero	33	100
Marzo	53	97,74
Abril	510	97,29
Mayo	338	97,57
Junio	324	99,44
Promedio	1322	98

Se aplican 1.322 encuestas de enero a junio 2019, con una caracterización socioeconómica de los encuestados, obteniendo: asesoría y orientación al acceso de programas de vivienda social con 1.083 y en inscripción y vinculación a un proyecto de vivienda de un programa específico con 135 usuarios.

Utilización de los canales de atención e información son: eventos 7, radio 139, celular 250, TV 355, internet y redes sociales 475.

El nivel de satisfacción o calidad del servicio está sobre un promedio de 4,98 sobre 5,00 para el periodo comprendido de enero a junio del 2019

De enero a junio del 2019 se tienen:

QR 13 de 6163, con 6 reclamos y 7 quejas, el estado es "Finalizado" en cuanto a su tratamiento.

Se verifica el radicado de: 1-2019-01157 con radicación del 16 de enero del 2019 por no asignación de subsidio de vivienda actual, con respuesta al 06 de Febrero del 2019 con radicado 2-2019-05159 para el proceso 535219, donde se informa: El estar inscrito no asegura la recepción del subsidio, se debe dar parte a la etapa de postulación.

Se verifica el radicado 1-2019-11884 con radicación del 22 de marzo del 2019, por entrega de apartamento en mal estado de parte de la constructora. Se tiene respuesta en radicado 2201920903 del 29 de abril del 2019 respecto a remisión del caso a la constructora promotora Vivendum.

Como riesgos y oportunidades asociados al proceso, se evidencia:

Inoportunidad a la administración de las PQRS reportadas a la entidad, con nivel de riesgo alto y el residual es baja. Se tiene como evidencia la realización de mesas de trabajo, acorde con acta de reunión numero 014 del 23 y 26 de agosto del 2019, con el asunto de propuestas de mejora y recomendaciones, código PM02-FO299-v2, obteniendo como resultado el revisar el planner para identificar las tareas asignadas, reportar de forma semanal las actividades realizadas por cada miembro del equipo de trabajo y revisión diaria de la bandeja FOREST.

Empresa	Norma(s)	Número(s) Certificado(s)	Tipo Auditoria
SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT	ISO 9001:2015	01 100 5714 31550	Seguimiento 2

Disminución en los niveles de satisfacción de los usuarios. Se tiene la creación y publicación del banco de preguntas frecuentes por tipo de proceso, se evidencia para ocupaciones ilegales las preguntas y sus respuestas.

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

Gestión Documental. Se evidencia establecimiento de transferencias documentales primarias, con los siguientes soportes:

Formato único de inventario documental, del 2019 – 03 – 01 para el número de transferencia 01 con número de orden y código aplicable para su serie, subserie o asunto.

Se evidencia memorando de actualización cronograma de transferencia primaria 2019, con radicado número 3-2019-01486 del 01 de marzo del 2019, donde se establece: dar cumplimiento al procedimiento PS03-PR08 v6 Transferencias primarias. Para el año 2019, se establece: subsecretaria de gestión financiera para septiembre 2019, con su respectivo soporte de registro de entrada del 13 de septiembre del 2019, para los siguientes documentos:

Numero de orden	Código	Nombre de la serie, subserie o asunto	Fecha extrema	Unidad de conservación	Numero de folios
7	310-19	Historial de vinculación de hogares al subsidio distrital de vivienda en especie / campo Verde Arrayan Bolivar / Carmelina Peña Muñoz / 52229155/referencia 102-036	04-03-2014	04-04-2017	99 Confirmado el traslado en correo del 17 de septiembre 2019 a las 21:20 por parte de Cristian Camilo Taborda Cifuentes – Profesional Nivel III de 472 como traslado al centro especializado de gestión documental de servicios postales nacionales S.A. ubicado en Funza

Como control y seguimiento al Outsourcing, se evidencia: reporte de visita a las instalaciones del centro especializado de gestión documental y entrega de documentos del CEGD-FUNZA 4-72 del 26 de agosto del 2019 con radicado 1-2019-31706, con relación a:

Licencia de construcción de la bodega 15, ficha técnica de la estantería, informe de condiciones ambientales, plan de emergencias, programa de limpieza, protocolo de custodia y consultas, protocolo de seguridad, certificados de fumigación, lecturas de ambientes, reporte de aseo y registros fotográficos de la bodega.

Empresa	Norma(s)	Número(s) Certificado(s)	Tipo Auditoria
SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT	ISO 9001:2015	01 100 5714 31550	Seguimiento 2

Se evidencia seguimiento al cumplimiento del contrato, mediante registro de servicio post venta cliente corporativo, de fecha 24 de mayo del 2019, con requerimiento a reforzar en temas de liderazgo con el Counter y cumplimiento a la clausula 10 del contrato numero 170 del 2019, también se evidencia registro de certificado de supervisión con radicado 1-2019-23637 del 18 de junio del 2019 y con CDP donde consta el cumplimiento al contrato para su posterior trámite de pago por valor de \$ 300'958.309.

La información evidenciada es acorde con los controles y acciones establecidas en mapa de riesgos, para el riesgo pérdida de documentos, con nivel de riesgo inicial de zona extrema y posterior a controles como zona de riesgo alta.

No se evidencia registros de calibración o verificación del termohigrometro marca EXTEC, modelo 445815 y serial 9001418, utilizado para el control temperatura en Julio 2019, por el Outsorcing de custodia, con contrato numero 170 de fecha de inicio del 15 de enero del 2019 con la entidad 4-72, en el centro especializado de gestión documental y entrega de documentos del CEGD-FUNZA. Lo cual incumple con la norma ISO 9001:2015 en su numeral 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones; que establece: Cuando la trazabilidad de las mediciones es un requisito, o es considerada por la organización como parte esencial para proporcionar confianza en la validez de los resultados de la medición, el equipo de medición debe: a) calibrarse o verificarse , o ambas, a intervalos especificados, o antes de su utilización, contra patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones, debe conservarse como información documentada la base utilizada para la calibración o la verificación.

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	6.3	7.1	7.2	7.3
Evaluación (*)	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	NC	C	C
Nº de la no conformidad												01		
Requisito	7.4	7.5	7.6	8.1	8.2	8.3	8.4	8.5	8.6	8.7	9.1	9.2	9.3	10
Evaluación (*)	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
Nº de la no conformidad														

* Evaluación:

C = Cumplido

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

NA = No fue auditado en esta auditoría

Ex= Exclusión / no aplica