

INFORME DE AUDITORIA 2020

ISO 9001:2015

1. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA:

- Evaluar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 de acuerdo con alcance establecido en el Sistema de gestión.
- Determinar la capacidad del sistema de gestión respecto al cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables.
- Determinar la eficacia del sistema de gestión con relación al cumplimiento de los objetivos de calidad
- Detectar oportunidades de mejora.

2. ALCANCE DE LA AUDITORÍA:

“La Formulación y ejecución de políticas e instrumentos para la gestión, la financiación y el control del hábitat en el Distrito Capital”.

3. CRITERIOS DE LA AUDITORÍA:

Los criterios bajo los cuales se realizará la presente auditoria son:

- Requisitos de la norma internacional ISO 9001:2015.
- Requisitos legales y reglamentarios aplicables a la organización
- Requisitos determinados por el cliente y/o partes interesadas.
- Requisitos internos establecidos para los diferentes procesos por parte de la organización.

4. EQUIPO AUDITOR:

Auditor líder: Raúl Eduardo Caicedo Acosta

5. MÉTODO DE AUDITORÍA:

La auditoría se realizó utilizando diferentes métodos de acuerdo a la pertinencia según la actividad a desarrollar por los procesos, entre ellos: entrevista, observación en campo, inspección por muestreo, y verificación documental.

6. RIESGOS DE LA AUDITORÍA:

Se definieron en la etapa de planeación de la auditoria los siguientes riesgos y acciones para neutralizarlos las cuales fueron ejecutadas conforme a lo establecido por lo cual se concluye que estos no se materializaron.

RIESGO	ACTIVIDADES
1. No contar con la disponibilidad y disposición del personal auditado lo cual ocasiona incumplimiento del plan de auditoria y riesgo de no cumplir el objetivo del ejercicio.	<p>a. Enviar el plan de auditoria 8 días antes con el fin de que el personal tenga el conocimiento de los tiempos de la auditoria y así ajusten sus agendas.</p> <p>b. Delegar a una persona que pueda atender la auditoria para no afectar el desarrollo del ejercicio.</p>
2. Falta de disponibilidad de recursos logísticos como: videobeam, entre otros, lo cual genera retrasos en el desarrollo de auditoria.	a. Confirmar 3 días antes de la auditoria, entre la oficina y el cliente, los recursos para la ejecución del servicio garantizando la disponibilidad de recurso.
3. No contar previamente con la documentación requerida para la preparación de la auditoría, lo cual genera pérdida de la eficacia de la misma.	a. Garantizar el envío del manual del sistema de gestión y la documentación con 8 días anterioridad para la elaboración del plan y preparación de la auditoría
4. Incumplimiento de agendas por cambio en itinerario	a. Reprogramar el servicio o redefinir horarios entre el cliente.

7. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Fortalezas

1. La competencia del líder y equipo de trabajo para atender las necesidades del proceso entre las cuales se destacan los conocimientos especializados en las diferentes disciplinas, el dominio de temas técnicos, las destrezas en el manejo de aplicativos y la habilidad para entender y aplicar herramientas de control, lo cual favorece el desarrollo de los proyectos y el cumplimiento de los estándares establecidos por la entidad.
2. El futuro ejercicio para formular la planeación institucional de la entidad conforme a los propósitos y metas del PDD 2020- 2024 mediante el análisis de capacidades y entornos lo cual permitirá establecer riesgos y oportunidades a este nivel y actualizar sus elementos estratégicos.
3. El conocimiento de los procedimientos, indicadores, resultados y riesgos del sistema de calidad por parte de los profesionales que hacen parte del proceso de Administración del Sistema Integrado de Gestión y sus representantes en los otros procesos, lo cual ayuda a su mantenimiento y mejora continua.
4. La inclusión en la revisión por la dirección de información para evaluar el desempeño del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo como complemento para conocer el

grado en que la entidad previene potenciales lesiones de sus servidores públicos y provee lugares de trabajo seguros y saludables.

Oportunidades de Mejora

1. Tener en cuenta las siguientes observaciones relacionadas con las partes interesadas de la entidad:
 - Fortalecer su identificación a través de un ejercicio propositivo y metodológico con los equipos de trabajo que permita priorizar aquellas que tienen un mayor impacto en los objetivos y metas de los procesos.
 - Determinar sus necesidades, al igual que sus expectativas y seleccionar aquellas que correspondan a los requisitos de ley, así como las que la entidad está dispuesta a cumplir.
 - Evaluar el grado en que la entidad cumple con dichos requisitos a fin de verificar la necesidad de identificar y abordar riesgos y oportunidades.
 - Realizar seguimiento a sus requisitos a través del tiempo, a fin de evaluar cambios en los mismos y poderlos atender teniendo en cuenta el impacto que éstos tienen en el desempeño de los procesos.
 - Recopilar en un solo documento las necesidades y expectativas de las partes interesadas internas y externas, así como los requisitos que la Secretaria del Hábitat debe cumplirles para asegurar un buen desempeño por parte de estos grupos de interés que redunde positivamente en los resultados de la entidad. Es importante hacer visible los riesgos y oportunidades que se generan desde este análisis, como también definir un método para conocer la retroalimentación de los mismos para efectos de la revisión por la dirección.
2. Definir el valor numérico al cual debe llegar cada objetivo de calidad en un período de tiempo determinado de acuerdo a las metas de los indicadores de los procesos como herramienta para conocer el grado en que se están cumpliendo y tomar las acciones que sean necesarias. Lo anterior teniendo en cuenta que la meta de cada objetivo está conformada por un número de indicadores proveniente de los procesos.
3. Tener en cuenta en el ejercicio de planeación estratégica a realizar en el segundo semestre de 2020 referencias bibliográficas relacionadas con el sector público como lo son la “Guía Distrital para la Planeación de la Gestión Distrital”, 2019, de la Alcaldía de Bogotá y la “Planificación estratégica e indicadores de desempeño en el sector público, 2011”, de la CEPAL. Es importante complementar esta información con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 que no contempla esta bibliografía como son las necesidades de definir riesgos y oportunidades a partir del análisis de las partes interesadas, así como la elaboración de planes de acción para su abordaje
4. Considerar la creación de un documento para la gestión del cambio en la entidad que incluya el paso a paso para adaptar los procesos al entorno, así como para asegurarse que estos se planifican, introducen e implementan de manera controlada evitando consecuencias negativas en los servicios, productos y actividades desarrolladas.

5. Migrar de indicadores de cumplimiento a mediciones de eficacia a fin de evaluar el grado en que se logran los objetivos de los procesos; si bien, se hace necesario conocer si las actividades y tareas se están desarrollando conforme a lo planeado (cumplimiento), también es necesario evaluar si se están obteniendo los resultados deseados (eficacia)
6. Considerar las siguientes actividades para fortalecer la revisión por la dirección:
 - Concluir si del análisis de los cambios del contexto y partes interesadas se generan nuevos riesgos u oportunidades o el ajuste de los vigentes.
 - Considerar como información de entrada otras oportunidades de mejora diferentes a las identificadas en las auditorías internas de calidad las cuales se pueden obtener de fuentes como lluvia de idea de los procesos.
 - Incluir análisis de tendencias de los resultados de desempeño de los procesos y de los objetivos a través de la inclusión de datos de indicadores en períodos anteriores.
 - Separar la necesidad de cambios como salida de la revisión por la dirección de las oportunidades de mejora resultante del análisis de la información de entrada.

No conformidades:

REQUISITO ISO 9001:2015	DESCRIPCIÓN	EVIDENCIA
9.1.1 (1)	La entidad no cuenta con indicadores que permitan medir la eficacia de los procesos ni del sistema de gestión de la calidad.	Los indicadores para medir el desempeño de los procesos y del sistema de calidad se enfocan a cumplimiento, pero no a la eficacia.
9.3.2.c.1, e (2)	La Revisión por la Dirección de 2019: <ul style="list-style-type: none"> - No incluyó ni analizó como información de entradas las PQRSD de los usuarios - Analizó la retroalimentación de partes interesadas a excepción de entidades adscritas y constructores, entre otros. - Evaluó información de riesgos y oportunidades, pero no la eficacia de los planes de acción para abordarlos. 	Acta de 23 agosto de 2019

PROCESO GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

Fortalezas

1. La competencia del líder y equipo de trabajo para atender las necesidades del proceso entre las cuales se destacan los conocimientos especializados en las diferentes disciplinas, el dominio de temas técnicos, las destrezas en el manejo de aplicativos y la habilidad para entender y aplicar herramientas de control, lo cual favorece el desarrollo de los proyectos y el cumplimiento de los estándares establecidos por la entidad.
2. La obtención de conocimientos del proceso a través de la recopilación de datos e información de las PQRSD y los resultados de las encuestas de satisfacción de los usuarios lo cual permite realizar un diagnóstico real de la entidad en su relacionamiento con sus grupos de valor.

Oportunidades de mejora

1. Considerar la posibilidad de revisar las características de calidad que hacen parte de las respuestas de PQRSD (Coherencia, claridad, solución de fondo, calidez, oportunidad y manejo del sistema) antes de responderlas a los usuarios como medida preventiva para evitar incumplimientos de este requisito de ley. Si bien, la Alcaldía Mayor genera información sobre este tema, lo realiza de manera correctiva posterior a las respuestas dadas por la entidad.
2. Incluir en los análisis de datos de las PQRSD información de semestres anteriores a fin de revisar tendencias que permitan concluir sobre el grado en que mejora la entidad en cuanto a cantidad y oportunidad de respuesta.

No conformidades

REQUISITO ISO 9001:2015	DESCRIPCIÓN	EVIDENCIA
10.2.1.c (3)	A pesar que se han implementado acciones para atender la inoportunidad en las respuestas de PQRSD estas no se han documentado formalmente.	Ausencia del diligenciamiento del formato de acciones correctivas ante el resultado de 31.62% de inoportunidad en las respuestas de las PQRSD en el período enero- marzo de 2020
9.1.3.g (4)	No se analizaron datos de los resultados de las encuestas de satisfacción de usuarios en trámites y servicios con una frecuencia de medición mensual y resultados de enero a abril de 2020 de 0%; 97.94%; 96.27% y 88.58% frente a una meta del 95%. Por lo anterior no se concluye sobre la necesidad de realizar mejoras en el proceso.	Ausencia de análisis de datos

COMUNICACIONES PÚBLICAS Y ESTRATÉGICAS

Fortalezas

1. La competencia del líder y equipo de trabajo para atender las necesidades del proceso entre las cuales se destacan los conocimientos especializados en las diferentes disciplinas, el dominio de temas técnicos, las destrezas en el manejo de aplicativos y la habilidad para entender y aplicar herramientas de control, lo cual favorece el desarrollo de los proyectos y el cumplimiento de los estándares establecidos por la entidad.
2. El cumplimiento de metas en el último cuatrienio las cuales tienen en cuenta los productos y servicios ofrecidos en el proceso como son la elaboración de piezas informativas, publicaciones en redes sociales, realización de campañas e implementación de acciones pedagógicas, entre otras, demostrando la capacidad del proceso para obtener los resultados planificados en su proyecto de inversión.
3. La atención brindada ante la caída de la página Web de la entidad en abril de 2020 ocasionada por el aumento de peticiones de los usuarios y en consecuencia la saturación en la capacidad del servidor, con una solución inmediata y la toma de acciones para evitar la repetición del problema en un futuro.
4. El aumento en 2020 del 11.5% en las visitas a la página Web de la entidad respecto a los datos de 2019 lo cual ayuda a posicionar y hacer más evidente a la entidad ante sus grupos de valor y de interés.

Oportunidades de mejora

1. Formalizar los datos de ingreso de seguidores y adscritos a la página Web y a Twitter como medida para evaluar el conocimiento que tienen los usuarios de la entidad y su posicionamiento ante sus partes interesadas.
2. Fortalecer el análisis de datos del proceso mediante la aplicación de técnicas estadísticas básicas (Lluvia de ideas, principio de Pareto, diagrama causa-efecto) que permitan obtener un mayor provecho de la información para tomar decisiones de mejora.

PRODUCCIÓN DE INFORMACIÓN SECTORIAL

Fortalezas

1. La competencia del líder y equipo de trabajo para atender las necesidades del proceso entre las cuales se destacan los conocimientos especializados en las diferentes disciplinas, el dominio de temas técnicos, las destrezas en el manejo de aplicativos y la habilidad para entender y aplicar herramientas de control, lo cual favorece el desarrollo de los proyectos y el cumplimiento de los estándares establecidos por la entidad.

2. La implementación y mantenimiento de macros de procesamiento para operaciones estadísticas las cuales ayudan a evitar errores humanos y a agilizar la obtención de la información.
3. La creación de la base de datos geográficos, la elaboración de un procedimiento para el mantenimiento de la misma y la centralización de la información han permitido el incremento de la confiabilidad, la mejora en la calidad de los datos y de la interoperabilidad entre áreas.
4. Los reconocimientos realizados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones por el cumplimiento de los requisitos de calidad para el nivel 1 de la categoría Gobierno Abierto - Datos Abiertos y el otorgamiento del Sello de Excelencia Gobierno Digital a los siguientes productos y servicios: Dato abierto polígonos de monitoreo, predios declarados, predios de polígonos de monitoreo, oferta de vivienda nueva disponible en Bogotá y polígonos de monitoreo.

Oportunidades de mejora

1. Mantener actualizado el seguimiento al cronograma de actividades con los productos generados por el proceso como son boletines, estudios, visores geográficos y datos abiertos a fin de que cualquier persona que requiera la información, pueda conocer el estado de procesamiento y disponibilidad de la misma.
2. Revisar la pertinencia de permitir que los correos electrónicos se conviertan en evidencias de las revisiones que se realizan a los informes y documentos del proceso, teniendo en cuenta que este medio es el establecido para realizar los controles de calidad de los mismos a través de las revisiones y aprobaciones. Lo anterior teniendo en cuenta la vulnerabilidad que tiene este tipo de evidencias.
3. Aplicar el concepto de salidas no conformes teniendo en cuenta que los resultados de este proceso podrían tener un efecto sobre la conformidad de los productos y servicios entregados por la entidad a sus partes interesadas. Así las cosas, se hace necesario evidenciar las correcciones realizadas por el ejecutor como producto de las revisiones de informes realizadas en las etapas de revisión y aprobación.

FORMULACIÓN DE LINEAMIENTOS DE INSTRUMENTOS DE VIVIENDA Y HÁBITAT

Fortalezas

1. La competencia del líder y equipo de trabajo para atender las necesidades del proceso entre las cuales se destacan los conocimientos especializados en las diferentes disciplinas, el dominio de temas técnicos, las destrezas en el manejo de aplicativos y la habilidad para entender y aplicar herramientas de control, lo cual favorece el desarrollo de los proyectos y el cumplimiento de los estándares establecidos por la entidad.
2. El tiempo mínimo empleado para formulación y publicación del Decreto 123 de 2020 por el cual se adoptan medidas complementarias para mitigar el impacto económico y social derivado

del aislamiento preventivo obligatorio en Bogotá D.C, el cual se coordinó usando medios virtuales e interactuando de manera eficaz con los profesionales que hicieron parte del mismo.

Oportunidades de mejora

1. Fortalecer los siguientes documentos que respaldan la formulación de proyectos como mecanismo para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015:
 - Indicar en el “Plan de trabajo” las etapas en las cuales se van a revisar, verificar y validar las actividades del proyecto, así como en las que van a intervenir partes interesadas como usuarios, entidades de control y la alcaldía, entre otros.
 - Explicar en el procedimiento de formulación de proyectos los mecanismos para asegurar la recopilación de los elementos de entrada y garantizar que estos sean suficientes, claros y coherentes, así como el formato en el cual se va a listar esta información como evidencia de su análisis.
 - Incluir en la información de entrada los riesgos de cada proyecto y la forma de neutralizarlos.
 - Incluir en los formatos actuales del proyecto, o en uno nuevo, los elementos de salida que se generan como producto del diseño, así como la evidencia de haber realizado la “verificación” la cual consiste en comparar las entradas con los resultados de la formulación del proyecto.
 - Formalizar los resultados de las revisiones realizadas por las partes interesadas de los proyectos como la Alcaldía y los resultados de consulta pública.
 - Incluir la metodología para hacer cambios de los proyectos como resultado de las etapas posteriores de la validación de los mismos.

No conformidades

REQUISITO 9001:2015	ISO	DESCRIPCIÓN	EVIDENCIA
8.3 (5)		<p>Se encontraron las siguientes desviaciones frente a los requisitos del diseño en la formulación del Decreto 123 de 2020 “Por el cual se adoptan medidas complementarias para mitigar el impacto económico y social derivado del aislamiento preventiva obligatorio en Bogotá D.C., con ocasión del estado de emergencia sanitaria y calamidad pública generada por la pandemia del Coronavirus COVID-19”:</p> <ul style="list-style-type: none"> - No se diligenció el documento PM07-FO537 “Plan de trabajo” en el cual se planifica el proyecto. - No se encontraron evidencias de que la información de entrada fue revisada 	Ausencia de evidencias de las etapas del diseño referenciadas.

	<p>para evaluar su suficiencia, claridad y coherencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> - No se determinaron riesgos de fallas debido a la naturaleza del proyecto. - No se evidencian registros de verificación del proyecto. - No se evalúa la necesidad de generar cambios del Decreto en las etapas de su implementación y evaluación. 	
--	---	--

ADMINISTRACION DEL SISTEMA DE GESTIÓN

Fortalezas

1. La competencia del líder y equipo de trabajo para atender las necesidades del proceso entre las cuales se destacan los conocimientos especializados en las diferentes disciplinas, el dominio de temas técnicos, las destrezas en el manejo de aplicativos y la habilidad para entender y aplicar herramientas de control, lo cual favorece el desarrollo de los proyectos y el cumplimiento de los estándares establecidos por la entidad.
2. La creación de las mascotas “SIGifredo” en 2019 y “HabitOso” en 2020 para promocionar y publicitar el sistema de calidad como medida para aumentar el sentido de pertenencia de los equipos de trabajo y facilitar la implementación de las directrices establecidas en los procedimientos que soportan las actividades de los procesos. Para 2020 se está generando otra campaña para elegir a la mascota que va a representar la calidad en esta vigencia.
3. El mapa interactivo el cual almacena información del sistema de calidad permitiendo el acceso ágil a los documentos y datos por parte de las personas que gestionan las actividades de los procesos. Así mismo, esta herramienta ha facilitado el trabajo en casa por parte de los colaboradores de la entidad como parte de la gestión del cambio ocasionada por la cuarentena nacional y distrital.

Oportunidades de mejora

1. Fortalecer la implementación de la gestión de riesgos y oportunidades de la entidad teniendo en cuenta los siguientes aspectos:
 - Privilegiar el análisis de contexto externo e interno para identificar riesgos evaluando el grado de vulnerabilidad que tiene el proceso para cumplir con sus objetivos.
 - Crear un formato para abordar las oportunidades que incluya las actividades, responsables, método para evaluar su eficacia, fechas y seguimientos, entre otros.
 - Completar los controles existentes para abordar los riesgos teniendo en cuenta las características establecidas en la Guía para la administración del riesgo del DAFP como son: la definición del responsable para llevar a cabo la actividad, la periodicidad, su propósito, la manera de realizarlo, el modo de enfrentar las desviaciones y el registro que lo evidencia.

- Establecer los planes de contingencia para conocer las acciones que se deben implementar cuando los riesgos se hayan materializado y las oportunidades no generen el beneficio deseado.
 - Actualizar la planeación de los riesgos en los casos en que no se haya obtenido el resultado deseado, lo cual puede implicar aumentar la probabilidad de ocurrencia de las amenazas y con ello la redefinición de controles.
2. Fortalecer las herramientas de la gestión del cambio que aseguren que éstos se planifican, introducen e implementan en todos los procesos hasta el nivel operativo. La intención es realizar estos cambios de manera controlada y mantener en consecuencia la integridad del sistema de gestión o, por lo contrario, tener una ruta que permita identificar desviaciones y planes de contingencia que ayuden a saber cómo actuar ante las mismas.
 3. Continuar con la estructuración del proceso en su rol como segunda línea de defensa para asistir y guiar a la primera línea en la gestión de los riesgos a través del establecimiento de directrices y apoyo para identificar, analizar, evaluar y tratar los mismos.
 4. Revisar el procedimiento de planes de mejoramiento a fin de incluir la forma en que se va a evaluar la eficacia de las acciones correctivas lo cual debe obedecer a información que sustente:
 - La eliminación de la causa de la no conformidad mediante el aporte de evidencia objetiva.
 - La no repetición del incumplimiento a través de la revisión de otras evidencias relacionadas con la no conformidad.
 5. Revisar y ajustar el formato donde se presentan los resultados de los indicadores cuya funcionalidad incluye el documentar las acciones correctivas cuando no se cumplen los resultados planificados o metas. Tener en cuenta:
 - Denominar como tratamiento o corrección el espacio para describir cómo se actúa ante el efecto de los incumplimientos
 - Incluir un espacio para describir los efectos potenciales y la forma de actuar ante ellos.
 - Adicionar en el formato el seguimiento a la eficacia de las acciones tomadas

No conformidades

REQUISITO ISO 9001:2015	DESCRIPCIÓN	EVIDENCIA
6.1.2.a (6)	La entidad no ha planificado acciones para abordar oportunidades.	Ausencia de planes de acción para las oportunidades identificadas en el análisis de contexto de los procesos (DOFA)

EVALUACION, ASESORIA Y MEJORAMIENTO

Fortalezas

1. La competencia del líder y equipo de trabajo para atender las necesidades del proceso entre las cuales se destacan los conocimientos especializados en las diferentes disciplinas, el dominio de temas técnicos, las destrezas en el manejo de aplicativos y la habilidad para entender y aplicar herramientas de control, lo cual favorece el desarrollo de los proyectos y el cumplimiento de los estándares establecidos por la entidad.
2. El diagnóstico que realizó este proceso a la gestión del riesgo en su rol como tercera línea de defensa en la que detectó oportunidades de mejora para ser implementadas en los procesos en cada una de las etapas de identificación, valoración y comunicación de los riesgos.

Oportunidades de mejora

1. Revisar la denominación de “Asesoría” dada al proceso teniendo en cuenta la necesidad de asegurar su independencia en todas las funciones que les son encomendadas.
2. Definir los criterios que va a emplear el proceso como tercera línea de defensa para determinar si los riesgos de los procesos se han materializado o no en el marco de la eficacia de los planes de acción para atender dichos eventos.

No conformidades

REQUISITO ISO 9001:2015	DESCRIPCIÓN	EVIDENCIA
10.2.1.d (7)	La acción correctiva tomada por el proceso de “Gestión del servicio al ciudadano” relacionada con 3 PQRSD que no dieron respuesta de acuerdo a los términos de ley y que fue verificada por el proceso de “Evaluación, Asesoría y Mejoramiento” se cerró sin tener en cuenta su eficacia sino el cumplimiento de las actividades del plan de acción.	Acción correctiva con fecha 31 de enero de 2020.
9.1.3 (8)	La entidad no ha evaluado la eficacia de las acciones para abordar riesgos	Ausencia de información que evidencia la eficacia de los planes de acción para abordar riesgos.

CONTROL DISCIPLINARIO**Fortalezas**

1. La competencia del líder y equipo de trabajo para atender las necesidades del proceso entre las cuales se destacan los conocimientos especializados en las diferentes disciplinas, el dominio de temas técnicos, las destrezas en el manejo de aplicativos y la habilidad para entender y aplicar herramientas de control, lo cual favorece el desarrollo de los proyectos y el cumplimiento de los estándares establecidos por la entidad.

Oportunidades de mejora

1. Continuar con las acciones para prevenir las faltas disciplinarias de los funcionarios como medida para reducir el número de procesos y elevar conciencia frente al cumplimiento de los estándares y requisitos de ley que competen a la entidad.

INSTRUMENTOS DE FINANCIACIÓN PARA EL ACCESO A LA VIVIENDA**Fortalezas**

1. La competencia del líder y equipo de trabajo para atender las necesidades del proceso entre las cuales se destacan los conocimientos especializados en las diferentes disciplinas, el dominio de temas técnicos, las destrezas en el manejo de aplicativos y la habilidad para entender y aplicar herramientas de control, lo cual favorece el desarrollo de los proyectos y el cumplimiento de los estándares establecidos por la entidad.
2. La revisión y actualización de los documentos que está realizando el equipo de la Subdirección de Recursos Públicos como parte de las mejoras para cerrar la brecha entre las acciones ejecutadas en la práctica y las establecidas en los procedimientos del proceso y los requisitos de ley.

Oportunidades de mejora

1. Evaluar en el contexto externo los riesgos reputacionales que tiene la entidad en caso que algún constructor cometa un error con consecuencias desfavorables, en la cual se pueda ver involucrada la Secretaría del Hábitat, reduciendo su imagen ante sus partes interesadas.
2. Reconfirmar en la normatividad vigente las responsabilidades y funciones que tiene la entidad con la expedición del certificado de habitabilidad a fin de evaluar la cobertura y profundidad de las visitas técnicas realizadas por los profesionales que representan el proceso.
3. Concluir en los informes de visita técnica realizada por parte de los profesionales del proceso a los proyectos sobre el grado en que los informes de interventoría muestran la realidad de las obras como medida para exigir correcciones o la toma de acciones que solucionen las diferencias encontradas.

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Fortalezas

1. La competencia del líder y equipo de trabajo para atender las necesidades del proceso entre las cuales se destacan los conocimientos especializados en las diferentes disciplinas, el dominio de temas técnicos, las destrezas en el manejo de aplicativos y la habilidad para entender y aplicar herramientas de control, lo cual favorece el desarrollo de los proyectos y el cumplimiento de los estándares establecidos por la entidad.
2. El diagnóstico de necesidades como mecanismo para hacer partícipe al personal de los procesos en la identificación de temas de capacitación en los que requieren incrementar su competencia lo cual permite identificar brechas desde la fuente de necesidades.

Oportunidades de mejora

1. Fortalecer la conservación de las evidencias de los diagnósticos, inducciones, reinducciones y de la consecución de formaciones por parte de los representantes del proceso a fin de facilitar la búsqueda de información cuando un evento así lo requiera.
2. Tomar acciones para asegurar una mayor cobertura de personal que participa en el diagnóstico de necesidades a fin de mejorar la confiabilidad en las conclusiones y decisiones respecto a los temas en los cuales requieren ser capacitadas las personas que hacen parte de los equipos de trabajo de los procesos.

No conformidades

REQUISITO ISO 9001:2015	DESCRIPCIÓN	EVIDENCIA
7.2 (9)	<ul style="list-style-type: none"> - No se evidencia que se hayan verificado las competencias o impartido los siguientes conocimientos al Subdirector Técnico de Gestión del Suelo, con fecha de ingreso 30 enero de 2020, conforme a los requisitos establecidos en el Manual de funciones aprobado según Resolución 007 y 040 de 2020: Normatividad Vigente, Plan de desarrollo territorial y Nacional, Plan de Ordenamiento Territorial, Estatuto orgánico del Distrito, Política y Distrital de Vivienda. - No se evidencia que se hayan determinado los aspectos prioritarios, actividades y cronograma de capacitación del diagnóstico de necesidades 	<ul style="list-style-type: none"> - Ausencia de evidencia de capacitaciones o verificaciones de competencia en los conocimientos referenciados. - Ausencia de evidencias del análisis de la información capturada en la encuesta.

	<p>realizado el 28 de junio de 2019 ni que se haya realizado gestión para suministrar las capacitaciones en particular la relacionada con “Planificación y desarrollo territorial y nacional” cuya preferencia fue de 138 personas de un total de 2017.</p> <p>- No se han establecido ni implementado disposiciones para evaluar la eficacia de las capacitaciones suministradas por la entidad en 2019 y lo transcurrido de 2020</p>	<p>- Ausencia de evidencias</p>
--	--	---------------------------------

GESTION DE SOLUCIONES HABITACIONALES

Fortalezas

1. La competencia del líder y equipo de trabajo para atender las necesidades del proceso entre las cuales se destacan los conocimientos especializados en las diferentes disciplinas, el dominio de temas técnicos, las destrezas en el manejo de aplicativos y la habilidad para entender y aplicar herramientas de control, lo cual favorece el desarrollo de los proyectos y el cumplimiento de los estándares establecidos por la entidad.
2. El aplicativo SIDec, empleado en la Subdirección de Suelos, el cual conserva la información de los proyectos desde su inicio hasta sus etapas finales permitiendo realizar trazabilidad de manera ágil y eficaz cuando un evento así lo requiere.
3. La VUC, Ventana Única de Contratistas, como medio de consulta de constructoras y otras partes interesadas para solicitar información del estado de los trámites ante entidades distritales y del estado, lo cual contribuye a mantener un canal de comunicación directo para que estos grupos de interés tomen decisiones que redundan en la oportunidad de la entrega de proyectos.
4. El aumento en la inscripción de 10 constructoras en 2020 respecto a 2019 a los servicios de la automatización y/o virtualización de trámites de la cadena de urbanismo, como indicador de la gestión realizada por el proceso y la buena imagen de la entidad ante estas partes interesadas.

Oportunidades de mejora

1. Fortalecer la definición de salidas no conformes mediante una lluvia de ideas que permita establecer las principales fuentes que determinan los incumplimientos en las etapas previas, intermedias y finales del proceso. Si bien se han identificado prototipos de salidas, solo se han determinado las correspondientes a actividades administrativas sin tener en cuenta la parte técnica.

2. Crear un mecanismo para encontrar de manera ágil en la VUC el estado de los trámites realizados por la Secretaría del Hábitat ante las entidades distritales y del estado y poder realizar un seguimiento rápido y oportuno.

No conformidades

REQUISITO ISO 9001:2015	DESCRIPCIÓN	EVIDENCIA
8.3 (10)	<p>Se encontraron las siguientes desviaciones frente a los requisitos del diseño implementados en el aplicativo en el servicio de virtualización de trámites:</p> <ul style="list-style-type: none"> - No inclusión de la etapa de validación en el cronograma del proyecto. - No se determinaron riesgos de fallas debido a la naturaleza del proyecto. 	Gantt del proyecto y ausencia en la definición del riesgo.

CONTROL DE VIVIENDA Y VEDURÍAS DE LA CURADURÍA

Fortalezas

1. La competencia del líder y equipo de trabajo para atender las necesidades del proceso entre las cuales se destacan los conocimientos especializados en las diferentes disciplinas, el dominio de temas técnicos, las destrezas en el manejo de aplicativos y la habilidad para entender y aplicar herramientas de control, lo cual favorece el desarrollo de los proyectos y el cumplimiento de los estándares establecidos por la entidad.
2. La capacidad de la Subsecretaría de Prevención y Seguimiento para cumplir con el total de visitas a los polígonos a fin de revisar su estado de ocupación ilegal (conforme lo establecen los requisitos de ley), con recursos suficientes, entre los cuales se destacan la calificación del personal, la disponibilidad de vehículos, el uso de dispositivo como drones, además de una logística adecuada programación que contribuye al logro de las metas establecida.
3. La asignación de un profesional diferente al que otorga matrículas para revisar el estado de conformidad del trámite permite aplicar el criterio de independencia evitando ser juez y parte en el resultado.

Oportunidades de mejora

1. Formalizar el registro en el que se verifican las variables que definen la conformidad de los productos y servicios del proceso que incluya los criterios de aceptación y los nombres de las personas con la autoridad para dar el visto bueno final. Se recomienda crear un formato para asegurar que siempre se diligencie de la misma manera, independiente de la persona (del cargo con autoridad), que llene el registro. Si bien el correo electrónico es un registro, no permite estandarizar dichas variables.

2. Fortalecer la definición de las salidas no conformes y el tratamiento a dar a cada una de ellas a fin de facilitar su detección y la toma de acciones como parte de su control. Así mismo, es importante tener en cuenta que todo proceso tiene desviaciones que al registrarlas e inventariarlas se pueden generar mejoras para reducirlas en el tiempo. Se recomienda que en el formato en el que se evidencie el control de calidad de los productos también se incluyan las no conformidades, su corrección y los resultados posteriores a la verificación de las soluciones.
3. Aprovechar la información generada por el aplicativo FOREST empleado en el área de correspondencia para medir los tiempos de cumplimiento de los trámites de matrícula a fin de configurar un indicador de oportunidad que ayude a conocer el grado de eficacia y a mejorar en el tiempo.

GESTIÓN JURÍDICA

Fortalezas

1. La competencia del líder y equipo de trabajo para atender las necesidades del proceso entre las cuales se destacan los conocimientos especializados en las diferentes disciplinas, el dominio de temas técnicos, las destrezas en el manejo de aplicativos y la habilidad para entender y aplicar herramientas de control, lo cual favorece el desarrollo de los proyectos y el cumplimiento de los estándares establecidos por la entidad.
2. La trazabilidad de la información presentadas en las carpetas de los casos auditados la cual evidencia el seguimiento que realiza el proceso conforme a las etapas establecidas en sus procedimientos.
3. La base de datos que relaciona cada derecho de petición y la solicitud de conceptos que se realiza al proceso como control para asignar los casos a los profesionales y evitar el vencimiento de los mismos.

Oportunidades de mejora

1. Configurar indicadores que permitan medir el objetivo del proceso teniendo en cuenta que los actuales evalúan solo el cumplimiento de las actividades realizadas, pero no la eficacia en la realización de las mismas.

GESTIÓN CONTRACTUAL

Fortalezas

1. La competencia del líder y equipo de trabajo para atender las necesidades del proceso entre las cuales se destacan los conocimientos especializados en las diferentes disciplinas, el dominio

de temas técnicos, las destrezas en el manejo de aplicativos y la habilidad para entender y aplicar herramientas de control, lo cual favorece el desarrollo de los proyectos y el cumplimiento de los estándares establecidos por la entidad.

2. La plataforma SECOP como herramienta que permite a la entidad cumplir con las obligaciones de publicar los diferentes actos expedidos en los procesos contractuales y permite a los interesados conocer las ofertas para participar en los procesos de contratación.

Oportunidades de mejora

1. Asegurar unidad de materia en las fórmulas de los indicadores que se presentan en cada uno de los documentos que las referencian. Lo anterior a fin de evitar confusiones a la hora de interpretarlas y medirlas. Es importante asegurar que las versiones de dichos documentos sean coincidentes, así como fortalecer la comprensión del propósito de las mediciones por parte del equipo de trabajo como paso fundamental para medir el desempeño del proceso.
2. Definir con mayor precisión las diferencias entre las etapas de evaluación y reevaluación de proveedores y hacerlas evidentes en los documentos de compras para posteriormente darlas a entender al equipo de trabajo e implementarlas de manera más visible.
3. Conocer los mecanismos que tiene la entidad para hacer seguimiento y análisis a los planes de acción para mitigar los riesgos que se presentan en los procesos de contratación por parte de la segunda línea de defensa la cual está a cargo de los supervisores de contratos.

No conformidades

REQUISITO ISO 9001:2015	DESCRIPCIÓN	EVIDENCIA
9.1.1 (11)	Las mediciones del indicador de solicitudes de contratación gestionadas no son trazables al presentarse un dato de 197 solicitudes en la “Hoja de vida del indicador” y un resultado de 190 en la base de datos denominada “Asignación y seguimiento”.	Diferencia de datos en los documentos del proceso que no permiten realizar trazabilidad a la medición.

GESTIÓN FINANCIERA

Fortalezas

1. La competencia del líder y equipo de trabajo para atender las necesidades del proceso entre las cuales se destacan los conocimientos especializados en las diferentes disciplinas, el dominio de temas técnicos, las destrezas en el manejo de aplicativos y la habilidad para entender y

aplicar herramientas de control, lo cual favorece el desarrollo de los proyectos y el cumplimiento de los estándares establecidos por la entidad.

2. Las 3 revisiones que se realizan a las cuentas de proveedores y contratistas por diferentes profesionales del área lo cual permite detectar tempranamente errores humanos y corregirlos a tiempo evitando imprecisiones en los pagos a terceros protegiendo a la entidad y a otras partes interesadas.

Oportunidades de mejora

1. Revisar la formulación de los indicadores del proceso como paso inicial para obtener las mediciones en los periodos establecidos asegurando trazabilidad de la información, la cual es importante para su posterior análisis y toma de decisiones.

GESTIÓN TECNOLÓGICA

Fortalezas

1. La competencia del líder y equipo de trabajo para atender las necesidades del proceso entre las cuales se destacan los conocimientos especializados en las diferentes disciplinas, el dominio de temas técnicos, las destrezas en el manejo de aplicativos y la habilidad para entender y aplicar herramientas de control, lo cual favorece el desarrollo de los proyectos y el cumplimiento de los estándares establecidos por la entidad.

Oportunidades de mejora

1. Continuar con las acciones para la construcción del PETI, Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones, las cuales han incluido el acompañamiento del proceso a todas las áreas y dependencias de la entidad para asesorarlas frente al cumplimiento de este propósito. Es importante asegurar el cubrimiento completo de todas las actividades que permitan su aprobación a septiembre de 2020. Tener en cuenta que el PETI hace parte integral de la estrategia de la Secretaría por lo cual es importante que cada vez que se realice el ejercicio de planeación estratégica esté integrado a dicho plan.
2. Priorizar la generación de riesgos de seguridad digital cuya fecha límite establecida a los procesos es el mes de agosto de 2020 realizando los acompañamientos técnicos para asegurar un trabajo suficiente y adecuado. Es importante tomar urgencia frente a esta actividad teniendo en cuenta las necesidades establecidas en los requisitos de ley.
3. Obtener mayor provecho de la herramienta GLpi para prestar el servicio de soporte técnico a cada uno de los procesos configurándola para obtener información como tiempo de atención de eventos, evaluación del usuario de la satisfacción de la atención, área con mayores eventos y equipos reincidentes con mayor daños y mantenimientos, entre otros, a fin de tomar acciones que permitan mejorar el desempeño del proceso. También es importante obtener información

para realizar un levantamiento de cargas y asignar equitativamente el trabajo de los técnicos y profesionales del área.

- Fortalecer la comprensión de los informes del contratista de conectividad a fin que todo el equipo de trabajo involucrado en este tema conozca los resultados y se pueda trabajar en equipo en las acciones para mejorar los resultados esperados.

No conformidades

REQUISITO ISO 9001:2015	DESCRIPCIÓN	EVIDENCIA
10.2.1 (12)	No se determinaron las causas, efectos potenciales ni se realizó seguimiento a las acciones establecidas para asegurar el cumplimiento de la meta del indicador de mantenimiento de la infraestructura operativa y tecnológica de la entidad con resultados de 98.6% en febrero, 93.70% en marzo, 93.80% en abril y 79.91% en mayo de 2020 frente a una meta del 100%.	Registro Informe de seguimiento de proyectos

GESTIÓN DE BIENES, SERVICIOS E INFRAESTRUCTURA

Fortalezas

- La competencia del líder y equipo de trabajo para atender las necesidades del proceso entre las cuales se destacan los conocimientos especializados en las diferentes disciplinas, el dominio de temas técnicos, las destrezas en el manejo de aplicativos y la habilidad para entender y aplicar herramientas de control, lo cual favorece el desarrollo de los proyectos y el cumplimiento de los estándares establecidos por la entidad.
- La disciplina de los integrantes del proceso como principio fundamental para implementar cada una de las actividades que les son encomendadas lo cual permite ofrecer a los clientes internos y externos confianza en el cumplimiento y conformidad de los servicios ofertados.
- La competencia de aliados y contratistas que ayudan a cumplir con el propósito del proceso como son la Organización Recicladora de Chapinero y Servitac, en actividades como la recolección de residuos y servicios de transporte, permitiendo satisfacer sus necesidades y expectativas. Se resalta la tecnología empleada por el proveedor Servitac al proveer modelos recientes de vehículos y seguimiento del servicio mediante monitoreos satelitales lo cual incrementa los controles frente a riesgos públicos a los que están expuestos algunos servidores públicos en el cumplimiento de sus responsabilidades y obligaciones.
- Los registros fotográficos permiten trazar de manera gráfica las actividades desarrolladas por el proceso y el grado en que estas se cumplen facilitando la presentación de evidencias cuando un evento así lo requiere.

Oportunidades de mejora

1. Mantener el PESV al interior de la entidad teniendo en cuenta que el número de vehículos de propiedad de la entidad no es mayor a 10, como lo requiere la ley 1503 de 2011 para implementar este sistema vial, pero se cumple con el otro criterio que refiere a un número mayor de 2 conductores como requisito adicional que exige su aplicación. Así las cosas, es importante desarrollar los comités y cronogramas de las actividades para dar respuesta a este requisito establecido por el estado colombiano.

GESTIÓN TERRITORIAL DEL HÁBITAT**Fortalezas**

1. La competencia del líder y equipo de trabajo para atender las necesidades del proceso entre las cuales se destacan los conocimientos especializados en las diferentes disciplinas, el dominio de temas técnicos, las destrezas en el manejo de aplicativos y la habilidad para entender y aplicar herramientas de control, lo cual favorece el desarrollo de los proyectos y el cumplimiento de los estándares establecidos por la entidad.

Oportunidades de mejora

1. Acompañar el análisis que justifica el incumplimiento del indicador de expedientes conformados y radicados ante la SDP en 2020 ocasionado por el retraso en las respuestas de otras entidades para su legalización, lo cual constituye un factor importante para que el proceso logre sus metas. Si bien, se conservan actas en las que se hace seguimiento a estas instituciones, se hace necesario precisar, entre otra información: tiempos límites establecidos por requisitos de ley (cuando aplique), o los históricos, las fechas en que fueron radicadas las solicitudes, días de atraso y acciones tomadas por los responsables a fin de asegurar con hechos y datos que el factor externo fue el causante de los resultados.
2. Incluir en el procedimiento de mejoramiento de vivienda la evidencia de la actividad número 1 definida como “Verificar la revisión cartográfica a través de las herramientas del SIG” dado que en la versión actual se identifica solo el plano cartográfico, pero no el documento que concluye sobre el resultado de esta verificación. Lo anterior es importante dada la necesidad de evidenciar cual fue el resultado de dicho análisis.
3. Registrar las fechas a todos los registros que hacen parte de los proyectos a fin de asegurar una eficaz trazabilidad en caso que sea necesario realizarla. Lo anterior dado que el proyecto evaluado “UNIR II”, no se encontró esta información en el anexo técnico del convenio administrativo.
4. Fortalecer la conservación de registros y documentos que sustentan la trazabilidad de los proyectos en las carpetas físicas y/o magnéticas destinadas para tal fin que permita realizar

una trazabilidad eficaz cuando un evento así lo requiera. Es importante tener en cuenta que los procesos deben depender de los métodos y menos de las personas como pilar fundamental para la gestión del conocimiento.

No conformidades

REQUISITO ISO 9001:2015	DESCRIPCIÓN	EVIDENCIA
<p>8.6</p> <p>(13)</p>	<p>No se encontró el documento “Diagnostico general de la etapa de estructuración de los mejoramientos de vivienda contenga los datos generales del proyecto” para el proyecto UNIR II el cual hace parte de los resultados de la implementación del procedimiento para el mejoramiento de vivienda.</p>	<p>Ausencia de evidencia para soportar el diligenciamiento de la lista de chequeo establecida en la actividad 12 del procedimiento PM04-PR 23, V2: procedimiento de mejoramiento de vivienda.</p>

GESTIÓN DOCUMENTAL

Fortalezas

1. La competencia del líder y equipo de trabajo para atender las necesidades del proceso entre las cuales se destacan los conocimientos especializados en las diferentes disciplinas, el dominio de temas técnicos, las destrezas en el manejo de aplicativos y la habilidad para entender y aplicar herramientas de control, lo cual favorece el desarrollo de los proyectos y el cumplimiento de los estándares establecidos por la entidad.

Oportunidades de mejora

1. Establecer la diferencia entre proceso y área dada la necesidad de entender el objetivo definido en la caracterización el cual abarca el propósito total y no parcial de la gestión documental y no solo algunas actividades que allí se contemplan. Lo anterior a fin de sustentar la gestión del proceso de manera completa e integrada.
2. Tener claro que cuando se contrata un proveedor externo para que realice una actividad en nombre de la entidad, los resultados de su gestión afectan su desempeño por lo cual se deben establecer controles eficaces para asegurar el monitoreo de las actividades del tercero. Es importante entender que la entidad responde preventivamente por los resultados de los proveedores
3. Revisar los resultados de las fluctuaciones de temperatura en el sitio de conservación documental del día 3 abril de 2020 dadas las fluctuaciones en un rango mayor a 5% cuyos

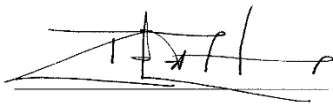
valores estuvieron entre 37% y 55% para solicitar al contratista que envíe las acciones que realizaron para corregir esta desviación.

4. Asegurar para todos los casos que las objeciones de los hallazgos del Archivo Distrital en los que el proceso no está de acuerdo se objeten oficialmente a fin de asegurar la trazabilidad de la información cuando un evento así lo requiera y evitar incumplimientos por parte de la entidad ante las entidades de control.

8. CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA

OBJETIVOS	CONCLUSIONES
<p>Evaluar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 de acuerdo con alcance establecido en el Sistema de gestión.</p>	<p>Se detectaron 13 no conformidades para las cuales deben generarse correctivos, identificar consecuencias potenciales y acciones para neutralizarlas, así como las causas y planes de acción para evitar su recurrencia.</p>
<p>Determinar la capacidad del sistema de gestión respecto al cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables.</p>	<p>El sistema de gestión de la Secretaria Distrital del Hábitat está en capacidad de cumplir con los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables, cuyo soporte es el alto logro de las metas de sus proyectos de inversión y en las acciones que se toman ante los resultados de las evaluaciones y revisiones realizadas por la oficina de control interno y entes de control.</p>
<p>Determinar la eficacia del sistema de gestión con relación al cumplimiento de los objetivos de calidad</p>	<p>Si bien la Secretaria Distrital del Hábitat asegura el logro, en la mayoría de los casos, de las metas de sus objetivos, estas se enmarcan en el contexto de “cumplimiento” y no de “eficacia”, por lo cual se hace importante generar acciones para migrar a indicadores que midan el grado en que se cumple con los propósitos de cada proceso. Así mismo es importante revisar con más detalle:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El entendimiento en los procesos de la necesidad de definir las partes interesadas y sus requisitos pertinentes a fin de desplegar acciones que ayuden a cumplirlos dado que hacen parte importante del desempeño de la entidad. - La implementación de las acciones para atender riesgos que aseguren el cumplimiento de los requisitos establecidos por la entidad y el DAFP. - La definición e implementación de herramientas para la gestión del cambio para que se oficialicen los efectos ocasionados por factores externos como por ejemplo la cuarentena ocasionada por el Covid 19, así como las acciones para mantener la integridad del sistema de calidad.

	<ul style="list-style-type: none"> - La aplicación eficaz de los requisitos del diseño en los procesos de Formulación de lineamientos de instrumentos de vivienda y hábitat, así como el de Gestión de soluciones habitacionales - La implementación de los requisitos asociados con salidas no conformes en los procesos misionales, los que generan tramites al cliente y los previos a la misionalidad que suministran información para su desarrollo. - El conocimiento de los conceptos de mejora en todos los procesos como: indicadores, mediciones, eficacia, corrección, consecuencias potenciales y acciones correctivas. <p>Se sugiere que el ejercicio de planeación estratégica que va a realizar la entidad en el presente trimestre abarque la definición de indicadores en los procesos además de la validación del misión y objetivos estratégicos, el diagnóstico de capacidades y entornos (DOFA), así como la definición de la nueva visión.</p>
<p>Detectar oportunidades de mejora.</p>	<p>Se detectaron 50 oportunidades de mejora las cuales son convenientes que se analicen, documenten y gestionen por parte de los procesos a fin que el ejercicio de auditoría genere un mayor valor para la entidad. Si bien no constituyen incumplimientos, en ellos se pueden detectar riesgos y potenciales desviaciones que podrían llegar a materializarse.</p>



Raúl Eduardo Caicedo Acosta

Auditor ISO 9001:2015