

INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA DE SISTEMAS DE GESTIÓN

Sistema de gestión de Calidad – ISO 9001 2015	X	Fecha de Expedición del informe:		
Sistema de Gestión Ambiental – ISO 14001: 2015	X	11	08	2022

1. DATOS GENERALES	
Objetivo de la Auditoría:	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 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. • Detectar oportunidades de mejora.
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”.
Criterio (s) de la Auditoría:	<p>Los criterios bajo los cuales se realizará la presente auditoria son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Requisitos de la norma internacional ISO 9001:2015. • Requisitos de la norma internacional ISO 14001:2015. • 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.
Equipo Auditor:	Erika Juliana Roa Raúl Eduardo Caicedo Acosta
Fechas:	Reunión de apertura: 2022-07-26 Recolección de evidencias: 2022-07-26/ 2022-08-08 Reunión de cierre: 2022-08-08

2.ACTIVIDADES REALIZADAS
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Los criterios de la auditoría incluyeron los requisitos de las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, los establecidos en los documentos de gestión de calidad y ambiental, así como los requisitos legales y reglamentarios aplicables a la entidad. ✓ Se auditaron los procesos establecidos en el plan de auditoría: Comunicaciones Públicas y Estratégicas, Gestión Tecnológica, Gestión de Bienes, Servicios e Infraestructura, Gestión Contractual, Direccionamiento Estratégico, Gestión del Servicio al Ciudadano, Administración del Sistema de Gestión, Instrumentos de Financiación para el Acceso a la Vivienda, Evaluación Asesoría y Mejoramiento, Producción de Información Sectorial, Gestión de Soluciones Habitacionales, Formulación de Lineamientos e Instrumentos de Vivienda y Hábitat, Control de Vivienda y Veedurías de la Curaduría, Gestión Documental, Gestión Territorial de Hábitat y Gestión de Talento Humano.

INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA DE SISTEMAS DE GESTIÓN

- ✓ Se realizaron recorridos a las instalaciones de los siguientes sitios donde actúa la organización:
 - Sede central
 - Atención al ciudadano
 - Archivo
- ✓ Se realizaron 4 visitas de campo (2 al área rural y 2 a la urbana) para evaluar las actividades que hacen parte del proceso de Gestión Territorial del Hábitat en cuanto al mejoramiento de vivienda.
- ✓ La auditoría se realizó por toma de muestra de evidencias de las actividades, productos, servicios y resultados de los procesos, por lo cual tiene asociada la incertidumbre propia de los ejercicios de auditoría.
- ✓ Se verificó la capacidad de cumplimiento de los requisitos reglamentarios aplicables en el alcance del sistema de gestión, establecidos mediante su identificación, la planificación de su cumplimiento, la implementación y la verificación por parte de la entidad de su cumplimiento.
- ✓ El equipo auditor manejó la información suministrada en forma confidencial y la retornó a la entidad en forma física o eliminó la entregada en otro medio.
- ✓ Para el caso de los requisitos del elemento 8.3, se revisaron evidencias del “Diseño de Política de Gestión Integral del Hábitat” con fecha de inicio en el año 2017, siguiendo las directrices del Procedimiento PM07-PR01 de 27 julio de 2022.

3.SEGUIMIENTO A RIESGOS DEL PROGRAMA AUDITORÍA		
DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	ACCIONES	SEGUIMIENTO
1. No contar con la disponibilidad y disposición del personal auditado, lo cual ocasiona incumplimiento del plan de auditoría y riesgo de no cumplir el objetivo del ejercicio.	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. b. Delegar a una persona que pueda atender la auditoria para no afectar el desarrollo del ejercicio. c. Designar y notificar con oportunidad al personal que debe asistir a las sesiones	Las entrevistas se desarrollaron en las fechas y horarios establecidos en el plan de auditoría sin ninguna novedad. Riesgo materializado: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>
2. Falta de disponibilidad de recursos logísticos y tecnológicos como: transporte, computadores, conexiones de red, sistemas informáticos, videobeam, entre otros, lo cual genera retrasos en el desarrollo de auditoría.	a. Confirmar entre la oficina y el cliente 3 días antes con los recursos para la ejecución del servicio, garantizando la disponibilidad del mismo. b. Concertar con la alta dirección o quien sea delegado, la logística requerida y gestionar con oportunidad la disponibilidad de los recursos tecnológicos necesarios para las sesiones virtuales.	Los equipos de trabajo de los procesos alistaron los elementos logísticos y tecnológicos antes del inicio de la auditoría, lo cual facilitó el desarrollo del ejercicio. Riesgo materializado: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>

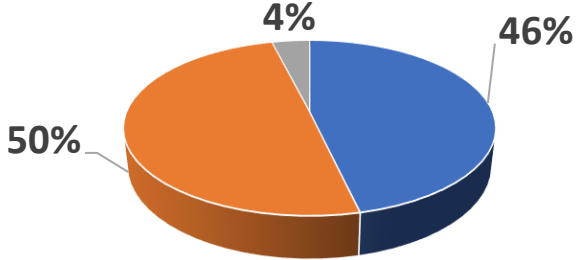
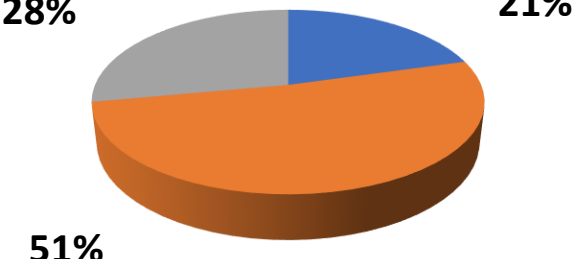
INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA DE SISTEMAS DE GESTIÓN

<p>3. No contar previamente con la documentación requerida para la preparación de la auditoría, lo cual genera pérdida de la eficacia de la misma.</p>	<p>Enviar a los auditores la documentación requerida para preparar el servicio con 8 días anterioridad.</p>	<p>Los profesionales de la Subdirección de Programas y Proyectos enviaron la información con anterioridad al equipo auditor lo cual facilitó la preparación de la misma.</p> <p>Riesgo materializado: Si <input type="checkbox"/> No X<input type="checkbox"/></p>
<p>4. Problemas de orden público en las zonas donde se prestará el servicio.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Situaciones ligadas con inconvenientes tecnológicos, fallos en fluido eléctrico y pérdida de conexión con el cliente. • Problemas de salud del profesional que presta el servicio. 	<p>a. Reprogramar el servicio o redefinir horarios entre el cliente y el profesional. b. Realizar verificación de conexiones y acceso mínimo, 15 minutos previos al inicio de la sesión. c. Disponer de una herramienta tecnológica de respaldo para la comunicación virtual en caso de que la que esté utilizando falle. d. Contar con personal de apoyo que pueda dar respuesta en tanto se solucionan los inconvenientes tecnológicos presentados.</p>	<p>No se presentaron problemas de orden público, ni novedades de índole tecnológico, pérdida de conexión ni inconvenientes de salud del equipo auditor.</p> <p>Riesgo materializado: Si <input type="checkbox"/> No X<input type="checkbox"/></p>
<p>5. Desconocimiento de la herramienta tecnológica a utilizar para las sesiones virtuales, generando retrasos en la comunicación entre las partes.</p>	<p>Asegurar que el personal que recibirá el servicio tiene conocimiento total de las herramientas tecnológicas a utilizar y en caso contrario realizar la respectiva capacitación.</p>	<p>Las auditorías se desarrollaron 100% presenciales por lo cual se eliminaron los riesgos asociados a la conectividad y al uso de herramientas tecnológicas.</p> <p>Riesgo materializado: Si <input type="checkbox"/> No X<input type="checkbox"/></p>
<p>6. Cambios en plan de auditoría por solicitud del cliente durante la ejecución del servicio de auditoría, lo cual puede ocasionar que no se complete la agenda propuesta.</p>	<p>Realizar el cambio del plan por parte del auditor o auditor líder e informar al cliente que se deben conservar los tiempos de los procesos y de no ser posible existirán incumplimientos en la agenda propuesta.</p>	<p>No se presentaron cambios en las agendas de auditoría posterior a la aprobación del plan.</p> <p>Riesgo materializado: Si <input type="checkbox"/> No X<input type="checkbox"/></p>
<p>7. Las personas que sustentan la auditoría no tienen suficiente conocimiento de la información a presentar y competencia en los temas y requisitos agendados.</p>	<p>Asegurar que la auditoría sea sustentada por el personal descrito en el respectivo plan.</p>	<p>En términos generales los auditados tenían la competencia respecto a lo temas y requisitos a sustentar.</p> <p>Riesgo materializado: Si <input type="checkbox"/> No X<input type="checkbox"/></p>

INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA DE SISTEMAS DE GESTIÓN

4.RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

4.1 NÚMERO DE HALLAZGOS POR NORMA AUDITADA

<p>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC) ISO 9001:2015</p> <p>FORTALEZAS: 46%</p> <p>OPORTUNIDADES DE MEJORA: 50%</p> <p>NC: 4%</p>	<p>SGC ISO 9001:2015</p>  <p>■ FORTALEZAS ■ OPORT MEJORA ■ NC</p>
<p>SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL (SGA) ISO 14001:2015</p> <p>FORTALEZAS: 21%</p> <p>OPORTUNIDADES DE MEJORA: 51%</p> <p>NC: 28%</p>	<p>SGA ISO 14001:2015</p>  <p>■ FORTALEZAS ■ OPORT MEJORA ■ NC</p>

INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA DE SISTEMAS DE GESTIÓN

4.2 NÚMERO DE HALLAZGOS POR PROCESO						
PROCESO	NÚMERO DE FORTALEZAS		NÚMERO DE OPORTUNIDADES DE MEJORA		NÚMERO DE NO CONFORMIDADES	
	9001	14001	9001	14001	9001	14001
Comunicaciones públicas y estratégicas	5	1	6	1	0	0
Administración del sistema de gestión	4	7	6	7	3	10
Direccionamiento estratégico	6	4	7	5	0	0
Evaluación, asesoría y mejoramiento	4	0	7	1	0	0
Control de Vivienda y Veedurías de la Curaduría	4	N.A.	5	N.A.	0	N.A.
Gestión Contractual	4	1	4	2	1	1
Gestión de Bienes, Servicios e Infraestructura	4	0	3	6	0	1
Gestión de soluciones habitacionales	6	N.A.	5	N.A.	0	N.A.
Gestión del servicio al ciudadano	4	N.A.	6	N.A.	0	N.A.
Gestión de Talento Humano	5	0	5	1	1	2
Gestión Documental	6	0	5	1	2	2
Gestión Tecnológica	5	0	5	2	0	2
Gestión territorial de Hábitat	6	1	5	2	0	1
Instrumentos de financiación para el acceso a la vivienda	7	N.A.	6	N.A.	0	N.A.
Producción de información sectorial	9	N.A.	6	N.A.	0	N.A.
Formulación de lineamientos e instrumentos de vivienda y hábitat	4	0	8	7	0	0
TOTAL	83	14	89	35	7	19

Nota: Existen fortalezas, oportunidades de mejora y NC que aplican tanto para calidad, como para ambiental, por ello la sumatoria de las que se presentan en el anterior cuadro pueden diferir respecto a los resultados de los informes individuales.

INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA DE SISTEMAS DE GESTIÓN

5.CONCLUSIONES	
OBJETIVOS	RESULTADOS
<p>Evaluar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 de acuerdo con alcance establecido en el sistema de gestión.</p>	<p>Se revisó la conformidad del sistema de gestión de calidad y ambiental a través de la revisión y confrontación de evidencias presentadas por los procesos frente a los criterios de auditoría.</p> <p>Se encontraron 7 NC frente a los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y 19 para los establecidos en la norma ISO 14001:2015.</p> <p>El sistema de calidad evidencia un alto grado de madurez soportado en las lecciones aprendidas, la gestión del conocimiento, la interacción de los procesos con la Subdirección de Programas y Proyectos y el liderazgo de responsables de proceso y la alta dirección. Los procesos han interiorizado sus métodos de trabajo establecidos en los documentos y existe una dinámica permanente de actualización de los mismos.</p> <p>La alta dirección ha demostrado su compromiso a través de la entrega de recursos para cumplir con los objetivos estratégicos, los cuales se despliegan a través de los proyectos de inversión en los procesos que tienen responsabilidad frente a ellos.</p> <p>Sin lugar a dudas, uno de los aportes del ejercicio de auditoría 2022 es la necesidad de fortalecer la planificación de los objetivos de calidad, definir el método para evaluar la eficacia de las oportunidades, así como también completar las entradas de la revisión por la dirección.</p> <p>Frente a la manera de evaluar el desempeño de los procesos y en general del sistema de calidad, la entidad se proyecta al cumplimiento de las metas de los proyectos de inversión, sin embargo, se hace necesario estructurar indicadores que den cuenta del grado en que los procesos son eficaces, a fin de complementar el análisis con los resultados de los actuales indicadores, los cuales orientan más al cumplimiento de actividades.</p> <p>En cuanto a los resultados de la auditoría ambiental, dada la juventud de este sistema de gestión, es importante tomar acciones para mejorar la planeación del mismo en todos sus componentes, como son: el contexto, definición de riesgos y oportunidades, identificación de aspectos e impactos, determinación de objetivos y sus mediciones, así como las acciones para prevenir y atender emergencias.</p>

INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA DE SISTEMAS DE GESTIÓN

	<p>Es importante brindar soporte a los procesos que tienen responsabilidades ambientales, como es el caso de Gestión de Bienes y Servicios e Infraestructura, Gestión Contractual, Gestión Tecnológica, Talento Humano y Gestión Territorial del hábitat, ya sea porque manejan aspectos ambientales particulares, realizan actividades importantes para el SGA, o controlan el trabajo de terceros.</p> <p>Así mismo se hace importante fortalecer las funciones del “verificar” del sistema a través de seguimientos, inspecciones y revisiones que permitan conocer el avance de los procesos en materia ambiental.</p> <p>El potencial y empoderamiento de los profesionales del proceso ayudarán a mejorar los resultados a través del trabajo en equipo, el aporte de ideas y la unificación de criterios.</p>
<p>Determinar la capacidad del sistema de gestión respecto al cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables.</p>	<p>El sistema demuestra una alta capacidad para el logro del objetivo para el cual fue creado en el componente de calidad, previa solución de las NC encontradas.</p> <p>Para el caso ambiental, la edad temprana del sistema y las pocas lecciones aprendidas generan la necesidad de tomar acciones con mayor contundencia para cumplir con los requisitos de ley, los de la entidad y los propios de la norma ISO 14001:2015</p>
<p>Detectar oportunidades de mejora.</p>	<p>Se detectaron 89 oportunidades de mejora para el sistema de calidad y 35 para el ambiental, las cuales se sugieren sean gestionadas por parte de los procesos para reducir riesgos de eventos, o aumentar su capacidad para mejorar los resultados alcanzados hasta el momento.</p>

Erika Juliana Roa

Raúl Eduardo Caicedo