

MEMORANDO

PARA:	MIGUEL ANGEL PARDO MATEUS OFICINA DE CONTROL INTERNO
DE:	SUBDIRECCION DE PROGRAMAS Y PROYECTOS MARIA AIDEE SANCHEZ CORREDOR
ASUNTO:	REMISIÓN INFORME DE RESULTADOS AUDITORÍA EXTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD 2023

Respetado Miguel Ángel Pardo Mateus

Cordial Saludo,

Dando alcance al memorando 3-2023-7530, y de acuerdo con su solicitud por medio del memorando 3-2023-7350 con asunto "SOLICITUD DE INFORMES CONSOLIDADOS DE AUDITORÍA EXTERNA A LOS SISTEMAS DE GESTIÓN BAJO LOS CONCEPTOS DEL ESTANDAR NTC ISO 9001:2015 E ISO 14001:2015", me permito remitir el correspondiente informe de auditoría externa de recertificación al Sistema de Gestión de Calidad de la Secretaría Distrital del Hábitat bajo los estándares de la norma ISO 9001:2015, expedido por la firma GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN SAS.

Anexo archivo "Informe de Auditoría Etapa II" (7folios).

Cordialmente,

MARIA AIDEE SANCHEZ CORREDOR
SUBDIRECCION DE PROGRAMAS Y PROYECTOS

c.c.e.:

Anexo: N/A

Anexos Digitales: 1

Elaboró: ANDRÉS ROJAS MUÑOZ-SUBDIRECCION DE PROGRAMAS Y PROYECTOS

Revisó: ERIKA DEL PILAR QUINTERO VARELA-SUBDIRECCION DE PROGRAMAS Y PROYECTOS | KELIN JULIETH GALINDO BRICENO-SUBDIRECCION DE PROGRAMAS Y PROYECTOS | ANDRÉS ROJAS MUÑOZ-SUBDIRECCION DE PROGRAMAS Y PROYECTOS |

Aprobó: MARIA AIDEE SANCHEZ CORREDOR-SUBDIRECCION DE PROGRAMAS Y PROYECTOS

	GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN S.A.S.		
	INFORME DE AUDITORIA ETAPA II		
	03.2-F09	VER 8.0	Página 1 de 7

CLIENTE: SECRETARIA DISTRITAL DE HÁBITAT

DIRECCIÓN DEL CLIENTE: Cll. 52 # 13-64 Bogotá D.C.

Nº CLIENTE: SG-0115

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

TIPO DE AUDITORIA: Recertificación

FECHA(S) DE LA AUDITORÍA: 19 al 20 de septiembre de 2023

NORMA DE REFERENCIA: ISO 9001:2015

OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA:

- Determinar la conformidad del sistema de gestión de **SECRETARIA DISTRITAL DE HÁBITAT** o de partes de dicho sistema, de acuerdo con los criterios de auditoría
- Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la organización **SECRETARIA DISTRITAL DE HÁBITAT** cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables.
- Determinar la eficacia del sistema de gestión, para asegurar que **SECRETARIA DISTRITAL DE HÁBITAT** puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados.
- Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.

AUDITOR LÍDER: José Luis Vásquez Arias

AUDITOR(ES): Xiomara Gómez

1. RESUMEN DE AUDITORÍA

Antes de la Auditoría de Certificación, **SECRETARIA DISTRITAL DE HÁBITAT**, facilitó su Documentación y Procedimientos para que fuesen revisados. El Auditor Líder realizó el Análisis del Sistema Documental y envió a la organización los hallazgos encontrados durante este análisis.

	GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN S.A.S.		
	INFORME DE AUDITORIA ETAPA II		
	03.2-F09	VER 8.0	Página 2 de 7

La Auditoría se llevó a cabo de manera **Presencial** y se han mantenido conversaciones con miembros de las áreas de la empresa. El alcance original de la Auditoría fue revisado y se ha considerado apropiado para las actividades que se están llevando a cabo por la entidad.

La organización ha facilitado la información documentada del Sistema de Gestión y han sido mostrados los procedimientos de los diferentes procesos evaluados, se evaluaron los procesos de **Administración del Sistema Integrado de Gestión, Comunicaciones Públicas y Estratégicas, Gestión de servicio al Ciudadano, Gestión Documental, Gestión Financiera, Gestión de Talento Humano, Proceso Gestión de Soluciones Habitacionales, Direccionamiento Estratégico, Gestión Contractual, Proceso Gestión Territorial del Hábitat, Control de vivienda y veeduría a las Curadurías, Instrumentos de financiación para el acceso a la vivienda, Gestión Jurídica, Formulación de lineamientos e instrumentos del vivienda y hábitat, Producción de Información Sectorial, Control Disciplinario, Gestión de Bienes, servicios e infraestructura, Gestión Tecnológica, Evaluación, asesoría y mejoramiento**, en la mayoría de los casos cumplen coherentemente los requisitos acordados como se determina mediante evidencias revisadas y las entrevistas realizadas.

En la reunión de Cierre, la Alta Dirección de la entidad fue informada de que la eficacia del sistema de gestión conforme la norma de referencia, la eficacia del Sistema de Gestión es adecuada y por tanto SI se ha recomendado la Certificación.

1. REUNIÓN DE APERTURA

Antes del comienzo de la Auditoría, se mantuvo una reunión de apertura que fue sostenida entre las siguientes personas:

Representando a Cliente:

Aidee Sánchez
 Kelin Galindo
 Erika Quintero
 Tatiana Ramírez
 Diana María Murcia
 Sebastián Ricardo Cárdenas
 Andrés Alfonso Rojas

Representando a Global:

José Luis Vásquez (Auditor Líder)
 Xiomara Gómez

El Auditor Líder se presentó y explicó el Proceso de Auditoría.

	GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN S.A.S.		
	INFORME DE AUDITORIA ETAPA II		
	03.2-F09	VER 8.0	Página 3 de 7

El Auditor Líder confirmó que desearía establecer, mediante evidencias objetivas, que ha sido revisado el Sistema de gestión de manera documental. Esto conllevaría a realizar preguntas de prueba y registrar las respuestas dadas. Además mencionó que la Auditoría se llevaría a cabo por muestreo y que sería al azar y no de modo estadístico, aunque si se descubre una No Conformidad, se aumentará el muestreo para establecer cómo de grave es la No Conformidad. Se explicaron los conceptos de No conformidad Mayor y menor

Se confirmó que para evitar situaciones que pongan en riesgo la seguridad y salud en el trabajo del equipo auditor, estos estarán acompañados por personal de la organización, y serán vigilados para salvaguardar su seguridad, además que en caso de emergencia seguirán las instrucciones de su acompañante.

Los criterios utilizados en la auditoría (norma **ISO 9001:2015**, procesos y documentación del cliente) han servido como referencia para determinar la conformidad de su sistema de gestión.

El Auditor Líder confirma que toda la información obtenida durante el transcurso de la Auditoría es confidencial entre ambas partes a excepción de la información que puede ser requerida por la Entidad nacional de Acreditación (ONAC) o mediante requerimiento legal realizado por los organismos de control o judiciales en cuyo caso el suministro de información será notificado a la organización.

Se confirmó la conveniencia del Programa de Auditoría previamente emitido. Se determinó que no será necesaria la utilización de guías en el proceso de auditoría. El alcance de la Auditoría fue confirmado como, **“La Formulación y ejecución de políticas e instrumentos para la gestión, la financiación y el control del hábitat en el Distrito Capital”**. Durante la realización de la auditoría se evidenció que No hubo desviación del plan de auditoría, de acuerdo con la siguiente justificación, no se evidencio desviación de la ejecución del plan de auditoría, al igual No se identificaron cuestiones significativas que pudiesen afectar al programa de auditoría.

2. AUDITORÍA

Tiempo empleado y lugares visitados

La auditoría in situ duró 4,0 días siendo visitado 1 lugar/es. La distribución del tiempo empleado en la evaluación es la siguiente:

0,10 días	Análisis del Sistema Documental y elaboración del Programa.
NA días	Etapa 1.
4 día	Etapa 2.
0,10 días	Informe.
0,10 días	Administración

	GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN S.A.S.		
	INFORME DE AUDITORIA ETAPA II		
	03.2-F09	VER 8.0	Página 4 de 7

Actividades realizadas de forma remota:

N°	Fecha	Actividad	Porcentaje realizado de forma remota
1	N.A.	N.A.	N.A.

Si es evaluación multisitio se debe documentar qué procesos fueron auditados en cada sitio visitado:

N°	Sitio	Procesos evaluados
NA	NA	NA

Los resultados detectados en esta auditoría están basados en los hallazgos y evidencias descritos en el check-list utilizado para su realización. Tras el análisis de todos ellos se han detectado 0 NCN's.

No Conformidades identificadas

No se presentaron no conformidades durante la ejecución de la auditoria de recertificación

Grado de Confianza asignado a las Auditorías Internas

Las auditorías internas son realizadas según el plan de auditoría que asegura que todos los elementos del sistema de gestión de calidad son auditados con regularidad.

Los auditores son subcontratados a una entidad externa

Las calificaciones del auditor, datos principales e informes de auditoría dan un Alto grado de confianza en los resultados de la auditoría.

Los resultados de la última revisión gerencial, así como la gestión realizada permiten establecer un Alto grado de cumplimiento con los resultados presentados.

Aspectos Adicionales

Cambios Significativos

Dentro del ejercicio de auditoría No se identificaron cambios significativos que pudiesen afectar el sistema de gestión desde la última auditoría.

(En caso de que existan favor describirlos a continuación). NA

Aspectos Resueltos

	GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN S.A.S.		
	INFORME DE AUDITORIA ETAPA II		
	03.2-F09	VER 8.0	Página 5 de 7

Dentro del ejercicio de auditoría No se identificaron cuestiones no resueltas. En caso de que existan favor describirlos a continuación.

Manejo de Marca

Al evaluar el uso de los documentos y marca de certificación por parte de la organización del cliente, se determinó que Si cumple con lo determinado en la política de uso de marca y referencias.

Cumplimiento de eficacia y objetivos de la auditoria de forma remota:

La utilización de herramientas TIC's para la realización de la auditoria fue de forma eficaz:

SI NO

En caso de que no fuera eficaz indique las razones: N.A. la evaluación fue ejecutada de forma presencial

Se alcanzaron los objetivos de la auditoria:

SI NO

En caso de que no fuera eficaz indique las razones: NA

La organización realiza la evaluación del tratamiento de quejas

SI NO

Justificación: Se mantiene aplicación del procedimiento PQR's gestionado de manera adecuada por la entidad.

La organización genera la comprobación de No conformidades anteriores

SI NO

Justificación: No se presentaron no conformidades de la auditoria anterior de seguimiento

Se genera progreso de las actividades planificadas dirigidas a la mejora continua

SI NO

Justificación: se evidencia que se establecen las 5 oportunidades estratégicas asociadas al plan de acción y se gestionan por parte de la entidad

Se da continuidad en el control operacional por parte de la organización

SI NO

Justificación: Se validó el control operativo durante la validación de los requisitos de los numerales 8.1, 8.5 y 8.7 entre otros. No se detectan desviaciones por parte de la entidad

	GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN S.A.S.		
	INFORME DE AUDITORIA ETAPA II		
	03.2-F09	VER 8.0	Página 6 de 7

3. REUNIÓN DE CLAUSURA

La Reunión de Clausura fue presenciada por el siguiente personal:

Representando a Cliente:

Aidee Sánchez
 Kelin Galindo
 Erika Quintero
 Tatiana Ramírez
 Diana María Murcia
 Sebastián Ricardo Cárdenas
 Andrés Alfonso Rojas

Representando a Global:

José Luis Vásquez (Auditor Líder)
 Xiomara Gómez

El Representante de la entidad fue informado de que la Certificación ha sido recomendada. El Alcance de la Certificación ha sido confirmado como **“La Formulación y ejecución de políticas e instrumentos para la gestión, la financiación y el control del hábitat en el Distrito Capital”**.

Fue explicado el procedimiento de cómo responder al informe.

El Auditor Líder volvió a confirmar la confidencialidad.

El Auditor Líder señaló el hecho de que como una Auditoría se lleva a cabo por muestreo era posible que existiesen no conformidades en distintos procesos no encontradas. El Cliente ha sido informado de que unas Auditorías Internas efectivas son fundamentales para el futuro del Sistema de Gestión.

El Auditor Líder ha agradecido a la organización la cooperación y hospitalidad mostrada durante el proceso de Auditoría global.

4. NOTAS GENERALES

Se debe hacer notar que se levantará una NCN Mayor si cualquiera de las NCN levantadas durante la Auditoría no ha sido cerrada para la próxima visita que realizará el Auditor Líder, por consiguiente, es importante que la acción correctiva haya sido llevada a cabo e implantada eficazmente antes de la próxima visita.

Los cambios en la ubicación o en la plantilla (Director y representantes de gestión) deberían ser informados a GLOBAL tan pronto como sean prácticos después de que haya tenido lugar el cambio.

	GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN S.A.S.		
	INFORME DE AUDITORIA ETAPA II		
	03.2-F09	VER 8.0	Página 7 de 7

5. OBSERVACIONES / OPORTUNIDADES DE MEJORA (ODM)

FORTALEZAS

- Acompañamiento de cada uno de los líderes de proceso en la auditoria.
- Claro enfoque de las actividades de la entidad hacia la satisfacción de los usuarios y/o ciudadanos.
- Actualización reciente sobre el enfoque al cumplimiento legal y normativo
- Fácil trazabilidad de todas las actuaciones por medio de registros para soportar el cumplimiento de los requisitos evaluados.
- Una gran sistematización de los Procesos en su mayoría electrónico / enfoque hacia la minimización del uso del papel.
- Sistema de Gestión acorde al tamaño de la Entidad y sus particularidades

Durante la auditoría fueron realizadas las siguientes observaciones positivas u oportunidades de mejora:

OBSERVACIONES:

No se presentaron observaciones durante el ejercicio de auditoria

OPORTUNIDADES DE MEJORA:

La organización podría considerar las siguientes mejoras:

No se presentaron durante el ejercicio de auditoria

6. NO APLICABILIDAD Y JUSTIFICACIONES

Punto de la Norma	Justificación
N.A.	N.A.

Espacio exclusivo para la Dirección Técnica

¿la información plasmada está acorde a lo evaluado por el auditor Líder?

SI NO

Fecha de Realización del Informe	27 de septiembre de 2023
Realizado Por	José Luis Vásquez Arias
Cargo	Auditor Líder

Este documento es Valido sin Firma y ha sido revisado y emitido por el Auditor Líder indicado en el mismo