

 <b>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> Caja <b>VIVIENDA POPULAR</b>	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	Código: 208-CI-Ft-01	
		Versión: 2	Pág.: 1 de 8
		Vigente desde: 10-07-2013	

FECHA DE AUDITORIA: 30 marzo de 2015	FECHA DE INFORME: 22 de abril 2015
PROCESO EVALUADO: Gestión Estratégica – Sistema Integrado de Gestión. Caja de la Vivienda Popular	

DEPENDENCIA AUDITADA: Oficina Asesora de Planeación
RESPONSABLE DE LA DEPENDENCIA O PROCESO AUDITADO: Dr. Richard Eduardo López Torres – Jefe Oficina Asesora de Planeación y Representante de la Dirección del Sistema Integrado de Gestión

EQUIPO AUDITOR
AUDITOR LÍDER: Juan Manuel Rodríguez Parra
AUDITOR: María Helena Pedraza Medina

OBJETIVO DE LA AUDITORÍA
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluar la conformidad del Sistema Integrado de Gestión de la Caja de Vivienda Popular con los requisitos establecidos bajo el concepto de las normas ISO 9001:2008, NTCGP 1000:2009, NTD-SIG 001:2011</li> <li>2. Contribuir a la consolidación del Sistema Integrado de Gestión a través de la identificación de oportunidades de mejora.</li> </ol>

ALCANCE DE LA AUDITORÍA
Verificar la aplicación y el cumplimiento de los requisitos y directrices establecidas en la Caja de la Vivienda Popular que conforman el Sistema Integrado de Gestión desde el proceso de Gestión Estratégica.

CRITERIOS DE AUDITORÍA
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009</li> <li>• Norma ISO 9001:2008.: Requisitos del Sistema de Gestión de Calidad</li> <li>• Manual de Calidad V4</li> <li>• Norma Fundamental: 208-PLA-In-01 versión 5</li> <li>• Procedimientos obligatorios de la NTC ISO 9000:2009 y NTD-SIG 001:2011</li> <li>• Listado Maestro de registros y TRD a Marzo 31 de 2015</li> <li>• Registros soportes de los procedimientos obligatorios</li> <li>• Revisión por la dirección</li> <li>• Plan estratégico de la entidad vigencia 2015</li> <li>• Planes de mejoramiento formulados como resultado de la última revisión por la dirección.</li> <li>• Indicadores de procesos</li> <li>• Riesgos de los procesos</li> <li>• Registro y acciones del producto No conforme</li> <li>• Directiva 003 de 2013</li> <li>• Normatividad concordante aplicable</li> </ul>

	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>		Código: 208-CI-FI-01
	Versión: 2	Pág.: 2 de 8	
	Vigente desde: 10-07-2013		

FECHA DE AUDITORIA: 30 marzo de 2015	FECHA DE INFORME: 22 de abril 2015
PROCESO EVALUADO: Gestión Estratégica – Sistema Integrado de Gestión. Caja de la Vivienda Popular	

<b>ASPECTOS DESTACADOS DURANTE EL DESARROLLO DE LA AUDITORÍA</b>
<p>El proceso de “Gestión Estratégica”, como responsable de definir directrices para la implementación y sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión, ha liderado dentro de todas las áreas el mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión bajo la norma NTC GP 1000: 2009 e ISO 9001:2008 y NTD-SIG 001:2011.</p> <p>El 19 de diciembre de 2014 se obtuvo la certificación del ICONTEC para ISO 9001:2008, con el certificado número SC-CER3568 y para NTCGP1000:2009 con el certificado número SC-CER3569.</p> <p>Se oficializó el Plan Estratégico 2012 – 2016 mediante la Resolución 0381 de 2015. En la actualidad el equipo de la Oficina Asesora de Planeación y los enlaces de las diferentes áreas y procesos aúnan sus esfuerzos para lograr, en forma total, la implementación del ajuste y mejora de los procesos definidos dentro de la entidad, mediante una revisión de los documentos que conforman este sistema y los ajustes a que haya lugar, en busca del cumplimiento de los requisitos. A la fecha del presente informe se cumple la evaluación del estado del sistema Integrado bajo las normas de referencia.</p> <p>Se construyen y consolidan las herramientas de Plan de Acción de Gestión y Matriz de Riesgos, de manera que se pueda evaluar la coherencia institucional en cumplimiento de la planeación estratégica para el primer trimestre de 2015. Se encuentran en revisión y aprobación los otros dos formatos de “Diseño y Desarrollo” y “Producto No Conforme”.</p>

<b>DESARROLLO DE LA AUDITORÍA</b>
<p>La reunión de apertura tuvo lugar el 30 de marzo de 2015 y se determinaron, con el líder del proceso, los servidores y contratistas de la Oficina Asesora de Planeación que atenderán los temas a auditar y aprobados en plan de auditoría.</p> <p>La evaluación se adelantó de manera sistemática, constructiva, profesional e independiente, con atención de los lineamientos establecidos en normas de auditoría generalmente aceptadas.</p> <p>Para la revisión del tema a auditar se aplicó el plan de auditoría revisado y aceptado por el Jefe de la Oficina Asesora de Planeación y su equipo, junto con la lista de verificación diseñada para tal efecto por Control Interno, la cual determinó el cotejo y análisis documental pertinente.</p> <p>Con el fin de verificar el cumplimiento del objeto de la presente auditoría, se evaluaron los siguientes requisitos y evidencias con fecha de 30 de marzo de 2015:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Carpeta de calidad.</li> <li>2. Listado Maestro de Documentos publicado al 30 de marzo 2015.</li> <li>3. Manual de Calidad V4.</li> <li>4. Plan de mejoramiento formulado para el ICONTEC durante sus visitas de certificación.</li> <li>5. Plan de mejoramiento vigente a la fecha.</li> <li>6. Registros de documentos publicados, mapa de riesgos, indicadores, plan de acción;</li> </ol>

	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	Código: 208-CI-Ft-01	
		Versión: 2	Pág.: 3 de 8
		Vigente desde: 10-07-2013	

FECHA DE AUDITORIA: 30 marzo de 2015	FECHA DE INFORME: 22 de abril 2015
PROCESO EVALUADO: Gestión Estratégica – Sistema Integrado de Gestión. Caja de la Vivienda Popular	

DESARROLLO DE LA AUDITORÍA
<p>manejo de producto no conforme; planificación del diseño y desarrollo.</p> <p>7. Intranet y página WEB.</p> <p>8. Resolución No. 0387 del 24 de marzo de 2015, conformación del Comité SIG.</p> <p>9. Resolución No. 0381 del 20 de marzo de 2015, Plan Estratégico de la Entidad</p> <p>10. Resolución No. 1358 del 8 de octubre de 2010, adopción del Manual de Procesos y Procedimientos.</p> <p>Se verificó, para el análisis documental, lo que en hasta el momento se encuentra publicado en la carpeta de calidad revisada a la fecha de esta auditoría de campo -30 de marzo al 13 de abril de 2015-, y lo definido en el listado maestro de documentos, TRD para cada una de las áreas y herramientas de gestión definidas dentro del Sistema Integrado de Gestión disponible y publicados en la carpeta de calidad y oficial al momento de la auditoría.</p> <p>Se verifica la formulación de los ocho (8) proyectos de inversión y sus herramientas. Se verifica el cumplimiento del cronograma planteado para la actualización del MECI 2014. Se efectúa seguimiento al plan de mejoramiento del proceso de Gestión Estratégica.</p> <p>Al iniciar la auditoria no se habían formulado acciones para los hallazgos de la auditoría al sistema de gestión de calidad que lidera el proceso de Gestión Estratégica, cumplida el 26 de noviembre de 2014.</p> <p>Se evalúan algunos formatos con el fin de verificar el control de los registros definidos en el listado maestro y publicados en la carpeta de calidad.</p>

DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	REQUISITO NORMA			CONFORMIDAD	
	NTCGP	MECI	Otra	SI	NO
1. Se formalizó el Plan Estratégico, según la resolución 381 del 20 de marzo de 2015 y el documento: 208-PLA-Mn-06 V1 PLAN ESTRATÉGICO DE LA CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR.	4.1 5.4.2	1 1.2		X	
2. Se tiene formulado un plan estratégico que se visualiza en el manual de calidad 208-Pla-Mn-01 V4 y se definen cuatro objetivos estratégicos. Cuando estos objetivos se despliegan en la caracterización, se presentan unas subdivisiones que no se visualizan en ningún documento formal. El plan estratégico se encuentra presentado en diferentes documentos dentro de la carpeta de calidad. Las rutas donde se encuentran estos documentos son: 1. \\serv-cv2\calidad\25. PRESENTACIONES E	5.5.3	1.2	NTD-SIG:2011 4.1 d)		X



ALCALDIA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
Caja  
VIVIENDA POPULAR

FORMATO  
INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Código: 208-CI-Ft-01

Versión: 2

Pág.: 4 de 8

Vigente desde: 10-07-2013

FECHA DE AUDITORIA:  
30 marzo de 2015

FECHA DE INFORME:  
22 de abril 2015

PROCESO EVALUADO: Gestión Estratégica – Sistema Integrado de Gestión. Caja de la Vivienda Popular

DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	REQUISITO NORMA			CONFORMIDAD	
	NTCGP	MECI	Otra	SI	NO
<p>INFORMES\SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p> <p>2. \\serv-cv2\calidad\1. PROCESO DE GESTIÓN ESTRATÉGICA\PLANEACIÓN ESTRATÉGICA</p> <p>3. \\serv-cv2\calidad\1. PROCESO DE GESTIÓN ESTRATÉGICA\MANUALES</p> <p>4. y en la Intranet, se encuentra publicado el mismo documento <a href="http://intranet.cvp.corp/index.php/info-institucional/plan-estrategico-2012-2016">http://intranet.cvp.corp/index.php/info-institucional/plan-estrategico-2012-2016</a></p> <p>Este hallazgo se identificó en la auditoría adelantada el 26 de noviembre de 2014, y no se ha formulado Plan de Mejoramiento.</p> <p>De manera adicional, Misión, Visión, Política y Objetivos Estratégicos no son los mismos publicados en la Web, la Intranet, el Manual de Calidad y las Caracterizaciones.</p>					
<p>3. Dentro de los objetivos estratégicos, no se hace referencia a objetivos que incluyan los relacionados con Seguridad y Salud Ocupacional, Gestión Ambiental y Gestión Documental.</p>			NTD-SIG:2011 4.1 h)		X
<p>3. El listado maestro de documentos se encuentra desactualizado. No asegura la identificación de los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos, casos presentados en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Procedimiento Administración de correspondencia "CORDIS" se reporta con código 208-DGC-Pr-05 V6 activo en el listado maestro y no se encuentra en la carpeta de calidad en el proceso correspondiente.</li> <li>- El procedimiento de Administración del Riesgo con código 208-PLA-Pr-08 se encuentra presentado en el LMD como V3 y en la carpeta de Calidad está publicado la V4. En este documento no se ve la trazabilidad de las fechas de los cambios del procedimiento V1 y V2.</li> <li>- El procedimiento 208-SADM-Pr-01-01 V2 Inducción, re inducción y capacitación, está activo en LMD, adicional se encuentra también el: 208-SADM-Pr-26 V3 Procedimiento de Inducción y Re inducción, que se cambia de codificación. En la carpeta de Calidad se encuentra este documento V3 y en el control de cambios no se indica la trazabilidad del cambio de codificación del código anterior en la V2.</li> <li>- 208-PLA-Mn-03 PLAN INSTITUCIONAL DE GESTIÓN AMBIENTAL 2012 – 2016 V3 se encuentra activo en el LMD, en la Carpeta de calidad se publica la V4.</li> </ul>	4.2.3 lit c)				X



ALCALDIA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
Caja  
VIVIENDA POPULAR

**FORMATO  
INFORME DE AUDITORIA INTERNA**

Código: 208-CI-Ft-01

Versión: 2

Pág.: 5 de 8

Vigente desde: 10-07-2013

FECHA DE AUDITORIA: 30 marzo de 2015	FECHA DE INFORME: 22 de abril 2015
PROCESO EVALUADO: Gestión Estratégica – Sistema Integrado de Gestión. Caja de la Vivienda Popular	

DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	REQUISITO NORMA			CONFOR- MIDAD	
	NTCGP	MECI	Otra	SI	NO
<p>- 208-MB-Pr-01 V3 PROCEDIMIENTO DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS. Se encuentra activo en el LMD y no aparece en la carpeta de calidad.</p> <p>- Plan de contratación con código 208-PLA-Ft-11 se reporta en el LMD en V5. Se encuentra registros en la carpeta de publicación <u>\\serv-cv2\Oficial\Plan de Contratacion\Plan de Contratación 2014</u>, con V6 y se encuentra publicado en Web con otro formato.</p> <p>Asegurar la coherencia entre los documentos publicados en la carpeta de calidad y los consignados dentro del listado maestro de documentos.</p>					
<p>4. Se formalizaron los planes de acción y el mapa de riesgos para la vigencia 2014. Se definieron indicadores que permite ser el control de los indicadores de gestión de los procesos.</p>	5.4	1.2.4		X	
<p>5. Se indica en el procedimiento de Producto No conforme 208-PLA-Pr-03 V4, el reporte de manera trimestral. No se pueden visualizar estos registros trimestrales para la vigencia 2014 para los procesos misionales -como reasentamientos-, ni una fecha consolidada de este reporte.</p> <p>Reasentamientos: un reporte, 30 de mayo de 2014 Titulación: un reporte, 30 de septiembre de 2014 Mejoramiento de Vivienda: dos reportes, 30 de mayo y 30 de diciembre de 2014. Mejoramiento de Barrios: Dos reportes, 21 de noviembre y 15 de diciembre de 2014.</p> <p>Se mantiene la dificultad en la apropiación de la definición e identificación del caso del producto no conforme, al considerar que se tienen diferentes criterios para el uso del formato y no se evidencian planes de mejoramiento suscritos.</p>	8.3		208-PLA-Pr-03 V4 Servicio no conforme		X
<p>6. No se han formulado procedimientos definidos en la norma NTD-SIG-2011, entre otros:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 7) El reporte de accidentes de trabajo.</li> <li>- 8) La investigación de accidentes laborales</li> <li>- 11) La protección del intercambio de información.</li> <li>- 12) El monitoreo del uso de los medios de procesamiento de información</li> <li>- 14) Planificación Operativa</li> </ul>			NTD-SIG 001:2011 5.1 Lit k)  6.1		X

**FORMATO  
INFORME DE AUDITORIA INTERNA**

FECHA DE AUDITORIA: 30 marzo de 2015	FECHA DE INFORME: 22 de abril 2015
PROCESO EVALUADO: Gestión Estratégica – Sistema Integrado de Gestión. Caja de la Vivienda Popular	

DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	REQUISITO NORMA			CONFORMIDAD	
	NTCGP	MECI	Otra	SI	NO
- 15) <i>La construcción y actualización del Normograma,</i> Y otros documentos como: <i>Procedimiento de evaluación periódica de lo legal</i> Nota: Numerales tomados de la norma NTD-SIG-001: 2011					
7. Se han aprobado procedimientos y documentos nuevos que de acuerdo con lo dispuesto en la resolución 1358 de 2010, han debido someterse a aprobación del Comité del Sistema Integrado de Gestión, como: <ul style="list-style-type: none"> <li>- 208-MB-Pr-03 Procedimiento de estabilidad.</li> <li>- 208-DJ-Pr-13 Notificaciones judiciales</li> <li>- 208-DJ-Pr-16 Contratación por concurso de méritos abierto</li> <li>- 208-SADM-Pr-31 Organización documental</li> <li>- 208-SADM-Pr-34 Administración de servicios generales</li> <li>- 208-PLA-Pr-17 Identificación de aspectos y valoración de impactos ambientales</li> </ul>			Resolución 1358 de 2010 el artículo tercero		X
8. Políticas de operación: Se ha definido en el cronograma de actualización del MECI 2014, la inclusión de políticas de operación en las "Condiciones generales" de los procedimientos.	7.2	1.2.5		X	
9. Imagen corporativa. Se definió en el documento: 208-COM-G-01 GUÍA DE MANEJO DE IMAGEN CVP el logo de la entidad como "Caja de la Vivienda Popular". Sin embargo no se ha dado cumplimiento total en los procedimientos actualizados en la vigencia 2014.			208-COM-G-01 V1 Guía de manejo de imagen CVP		X
10. Actualización del MECI 2014. Se adelantó mediante cronograma la actualización del MECI, dispuesta en el Decreto 943 de 2014. En el informe sobre la actualización del MECI en la fase de cierre 21 de diciembre de 2014 (reportado el 16 de febrero de 2015) no se habían completado las acciones propuestas.			Decreto 943 de 2014		X
11. No se ha formalizado el plan de mejoramiento correspondiente a la auditoría del 26 de noviembre de 2014.			208-CI-Pr-05 V3 Procedimiento Acciones Correctivas y Preventivas		X

	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>		Código: 208-CI-Ft-01
	Versión: 2		Pág.: 7 de 8
	Vigente desde: 10-07-2013		

FECHA DE AUDITORIA: 30 marzo de 2015	FECHA DE INFORME: 22 de abril 2015
PROCESO EVALUADO: Gestión Estratégica – Sistema Integrado de Gestión. Caja de la Vivienda Popular	

### CONCLUSIONES

El proceso de Gestión Estratégica ha liderado y definido la integración de los subsistemas que conforman el Sistema Integrado de Gestión de la Caja de la Vivienda Popular, para dar cumplimiento a la norma NTD- SIG 2011. Se ha formalizado la Planeación Estratégica y se han ajustado las herramientas que permiten establecer una coherencia institucional dentro de la planeación estratégica. Sin embargo dentro del desarrollo de la auditoría se evidenciaron algunas no conformidades y oportunidades de mejora que se presentan en la descripción del hallazgo y presentadas en las recomendaciones.

### RECOMENDACIONES

- Actualizar el documento guía Norma Fundamental 208-PLA–IN–01 V5, de manera que oriente sobre la estructura documental a aplicar dentro de la entidad y definir directrices sobre la presentación de políticas de operación (indicar formalmente la decisión de presentación de las políticas de operación que en el MECI 2014 como guías de acción y la NTD-SIG 001:2011 que indica se presente en las caracterizaciones), puntos de control y cuando se requiera indicar la presentación de controles de seguridad de la información, control de riesgos laborales, control de aspectos ambientales, entre otros. La presentación de los procedimientos que se actualizaron en la vigencia 2014, no guarda la misma forma entre ellos.
- Definir lineamientos sobre la identificación de documentos como manuales, instructivos y guías, y que correspondan con la estructura de los documentos definidos y publicarlos en la carpeta de calidad.
- Evidenciar la capacitación a los responsables con estos nuevos cambios y estructura para el diseño de los procedimientos y demás documentos soportes del Sistema Integrado de Gestión.
- Sensibilizar de manera especial el uso de documentos – formatos de “uso general” dentro de los servidores y funcionarios de la entidad como: Registro de Reunión 208-PLA-Ft-54 V0; ACTA DE REUNION, 208-SADM-Ft-06, V2 (Acta de comité); Presentación de informes 208-SADM-Ft-105 V1; 208-SADM-Ft-57 MEMORANDO (Comunicación Oficial) V8; 208-SADM-Ft-58 CIRCULAR (Comunicación Oficial); 208-SADM-Ft-59 OFICIO (Comunicación Oficial) V8, por cuanto no se ha apropiado su uso.
- Actualizar el Manual de Calidad con el fin de definir los roles y responsabilidades presentadas en las caracterizaciones y de esta manera asegurar la coherencia y la responsabilidad de los líderes de procesos.
- Definir dentro de la batería de indicadores los relacionados con eficiencia y efectividad que se encuentran en la formulación de los proyectos, para el caso de los proyectos de inversión 471 y 691, que sirvan como herramienta para la toma de decisiones.
- Definir los documentos que sirven de soporte a todos los proyectos de inversión (para algunos identificados como los manuales) e incluirlos dentro de la documentación del SIG, o bien, definir



ALCALDIA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
Caja  
VIVIENDA POPULAR

## FORMATO INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Código: 208-CI-Ft-01

Versión: 2

Pág.: 8 de 8

Vigente desde: 10-07-2013

FECHA DE AUDITORIA:

30 marzo de 2015

FECHA DE INFORME:

22 de abril 2015

PROCESO EVALUADO: Gestión Estratégica – Sistema Integrado de Gestión. Caja de la Vivienda Popular

### RECOMENDACIONES

si se trata de informes de lo que se proyecta adelantar (si se consideran registros, que cuenten con buen control de los cambios y de versión). Además, presentar estos documentos de proyectos de inversión en la línea del procedimiento obligatorio para el SIG "Planificación Operativa" -con el cual no se cuenta-, y definir si cuentan con la estructura y los controles operativos necesarios.

Nota. Se indica que no se va a definir ningún procedimiento, que como tal se presentará en el Manual de Calidad, y que no todos los proyectos de inversión estarán publicados en la carpeta de calidad como parte del sistema documental.

- Fortalecer en los responsables de los procesos su compromiso y liderazgo en el desarrollo de actividades y en la conformación de equipos de trabajo con otros directores, para que faciliten dar cumplimiento al objetivo y a las múltiples actividades generadas como procesos.

- Adelantar, como resultado de esta auditoría, la revisión por la Dirección, con el fin de incluir el estado actual de los otros subsistemas.

Juan Manuel Rodríguez P.  
Auditor Líder

María Helena Pedraza M.  
Auditor Interno

Richard Eduardo López T.  
Jefe Oficina Asesora de  
Planeación