

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



1. INFORMACIÓN GENERAL		
1.1. ORGANIZACIÓN		
CAJA DE VIVIENDA POPULAR		
1.2. SITIO WEB: wwwcajaviviendapopular.gov.co		
1.3. LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL: Calle 54 No 13 – 30, Bogotá D.C. Colombia		
Si la certificación cubre más de un sitio permanente donde se realicen actividades del sistema de gestión, indicar la localización de cada uno.		
Dirección del sitio permanente (diferente al sitio principal)	Localización (ciudad - país)	Actividades del sistema de gestión, desarrollados en este sitio, que estén cubiertas en el alcance
1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACION:		
Ejecución de las políticas de la Secretaría del Hábitat en los programas de Titulación de Predios, Mejoramiento de Vivienda, Mejoramiento de Barrios, Reasentamientos Humanos y Servicio al Ciudadano, mediante la aplicación de instrumentos técnicos, jurídicos, financieros y sociales con el propósito de elevar la calidad de vida de la población de estratos 1 y 2 que habita en barrios de origen informal o en zonas de riesgo en la ciudad de Bogotá D.C.		
Polices execution of Habitat Secretary in the programs of land titling, house improvement, neighborhood improvement, human resettlements and citizen service, through the application of technical, legal, financial and social instruments with the purpose of raising the quality of life of the population from 1 and 2 stratum that live neighborhoods of informal origin or in high risk zones in the city of Bogotá D.C.		
1.5. CÓDIGO IAF: CS 36-0		
1.6. CATEGORIA DE ISO/TS 22003: No Aplica		
1.7. REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTION: ISO 9001:2015		
1.8. GERENTE O DIRECTOR DE LA ORGANIZACIÓN		
Nombre:	Carlos Francisco Ardila Polanco	
Cargo:	Jefe Oficina de Planeación	
Correo electrónico	cardilap@cajaviviendapopular.gov.co	
1.9. TIPO DE AUDITORIA:		
<input type="checkbox"/> Inicial o de Otorgamiento <input type="checkbox"/> Seguimiento <input checked="" type="checkbox"/> Renovación <input type="checkbox"/> Ampliación <input type="checkbox"/> Reducción <input type="checkbox"/> Reactivación <input type="checkbox"/> Extraordinaria <input checked="" type="checkbox"/> Actualización		
Aplica toma de muestra por multisitio: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		
Auditoría combinada: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		
Auditoría integrada: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



1. INFORMACIÓN GENERAL		
1.10. Tiempo de auditoría	FECHA	Días de auditoría)
Etapa 1 (Si aplica)	No Aplica	--
Preparación de la auditoría en sitio y elaboración del plan	2018-04-23	0,5
Auditoría en sitio	2018-05-08/11	3,5
1.11. EQUIPO AUDITOR		
Auditor líder	Eduardo Ronderos Bermúdez	
Auditor	--	
Experto Técnico	--	
1.12. DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN		
Código asignado por ICONTEC	SC-CER356168	
Fecha de aprobación inicial	2014-12-19	
Fecha de próximo vencimiento:	2017-12-18	

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA
2.1. Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.
2.2. Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la Organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables en el alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión
2.3. Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la Organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados.
2.4. Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS
3.1. Los criterios de la auditoría incluyen la norma de requisitos de sistema de gestión, la información documentada del sistema de gestión establecida por la organización para cumplir los requisitos de la norma, otros requisitos aplicables que la organización suscriba y documentos de origen externo aplicables.
3.2. El alcance de la auditoría, las unidades organizacionales o procesos auditados se relacionan en el plan de auditoría, que hace parte de este informe.
3.3. La auditoría se realizó por toma de muestra de evidencias de las actividades y resultados de la Organización y por ello tiene asociada la incertidumbre, por no ser posible verificar toda la información documentada.
3.4. Se verificó la capacidad de cumplimiento de los requisitos legales o 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 Organización de su cumplimiento.
3.5. El equipo auditor manejó la información suministrada por la Organización en forma confidencial y la

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

retornó a la Organización, en forma física o eliminó la entregada en otro medio, solicitada antes y durante el proceso de auditoría.

3.6. Al haberse ejecutado la auditoría de acuerdo con lo establecido en el plan de auditoría, se cumplieron los objetivos de ésta.

3.7. ¿Se evidenciaron las acciones tomadas por la Organización para solucionar las áreas de preocupación, reportadas en el informe de la Etapa 1? (Se aplica solo para auditorías iniciales o de otorgamiento):
Si No NA

3.8. Si se aplicó toma de muestra de múltiples sitios, indicar cuáles sitios permanentes se auditaron y en que fechas: N.A.

3.9. En el caso del Sistema de Gestión auditado están justificadas las exclusiones o requisitos no aplicables acorde con lo requerido por el respectivo referencial?
Si No NA

3.10. ¿Se auditaron actividades en sitios temporales o fuera del sitio de acuerdo al listado de contratos o proyectos entregado por la Organización?:
Si No NA

Nombre del Proyecto / Contrato:	Contrato de Obra No 597 del 2016	
Numerales de la norma ISO 9001 auditados en el proyecto:	8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7	
Numero de Contrato:	No 597 del 2016	
Entidad Contratante:	Caja de Vivienda Popular	
Localización:	Localidad de Ciudad Bolivar , Usme - Bogotá D.C.	
Participación individual, en consorcio, unión temporal u otro:	Unión Temporal Intervención Vial CIV	
% de participación y nombre de cada empresa participante	Constructora CAMACON S.A.S. 50% Construsan Ingenieros Civiles Ltda. 50%	
Fecha de inicio del proyecto:	10/01/2017	
Fecha de finalización del proyecto:	2/03/2018	
Objeto del contrato y descripción del contrato	CONTRATAR LA ELABORACIÓN DE LOS ESTUDIOS Y DISEÑOS, Y LA CONSTRUCCIÓN DE LOS CIV PRIORIZADOS, UBICADOS EN EL SECTOR DE CARACOLÍ - LOCALIDAD DE CIUDAD BOLÍVAR Y EN EL SECTOR DE COMPOSTELA EN LA LOCALIDAD DE USME EN BOGOTÁ D.C.	
Actividades del alcance auditadas.	Diseño y Construcción	
Requisitos legales y reglamentarios, auditados en el proyecto	NSR 10, Especificaciones técnicas generales de materiales y construcción, para proyectos de infraestructura vial y de espacio publico para Bogotá D.C. del IDU	
Proyecto auditado de manera presencial o documental (marque con una X)	Presencial	Documental
		X

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

3.11. ¿Es una auditoría de ampliación o reducción?

Si No

3.12. ¿En el caso de los esquemas en los que es aplicable el requisito de diseño y desarrollo del producto o servicio (Por ejemplo el numeral 8.3 de la norma ISO 9001:2015 ó 7.3 de la norma ISO 9001:2008), este se incluye en el alcance del certificado?:

Si No NA

Se verifico el cumplimiento de los requisitos del numeral 8.3 Diseño y Desarrollo en el proyecto Contrato de Obra No 597 del 2016

3.13. ¿Existen requisitos legales para el funcionamiento u operación de la Organización o los proyectos que realiza, por ejemplo habilitación, registro sanitario, licencia de funcionamiento, licencia de construcción, licencia o permisos ambientales en los que la Organización sea responsable?:

Si No NA

3.14. ¿Se evidencian cambios significativos en la Organización, desde la anterior auditoría, por ejemplo relacionados con alta dirección, estructura organizacional, sitios permanentes bajo el alcance de la certificación, cambios en el alcance de la certificación diferentes a ampliación o reducción, entre otros?

Si No

En caso afirmativo, cuáles:

Se presente cambio en el director de la caja, y asumio en abril del 2018 el Dr. Juan Pablo Velasquez

Por solicitud de la empresa y de comun acuerdo se ajusta la redaccion del alcance de la certificacion

Alcance Anterior:

“Ejecución de las políticas del gobierno Distrital en los programas de Mejoramiento de Barrios, Mejoramiento de Vivienda, Urbanizaciones, Titulación de Predios y reasentamientos Humanos, orientados a la población de estratos 1 y 2 que habita en barrios de origen informal o en zonas de alto riesgo no mitigable”.

Nuevo alcance:

“Ejecución de las políticas de la Secretaría del Hábitat en los programas de Titulación de Predios, Mejoramiento de Vivienda, Mejoramiento de Barrios, Reasentamientos Humanos y Servicio al Ciudadano, mediante la aplicación de instrumentos técnicos, jurídicos, financieros y sociales con el propósito de elevar la calidad de vida de la población de estratos 1 y 2 que habita en barrios de origen informal o en zonas de riesgo”.

3.15. ¿Se auditaron actividades en turnos nocturnos?

Si No NA

En caso afirmativo descríbalas,

3.16. ¿Se encontraron controlados los procesos de origen externo (out sourcing), cuyo resultado incide en el producto o servicio y que hacen parte del alcance de certificación?

Si No NA

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

3.17. ¿Se presentaron, durante la auditoría, cambios que hayan impedido cumplir con el plan de auditoría inicialmente acordado con la Organización?
 Si No En caso afirmativo, cuáles:

3.18. ¿Existen aspectos o resultados significativos de esta auditoría, que incidan en el programa de auditoría del ciclo de certificación?
 Si No

3.19. ¿Quedaron puntos no resueltos en los casos en los cuales se presentaron diferencias de opinión sobre las NC identificadas durante la auditoría?
 Si No NA

3.20. ¿Aplica restauración para este servicio?
 Si No NA

En caso afirmativo, por favor describa brevemente el motivo por el cual procede la restauración: Si no aplica eliminar este párrafo

La Caja requirió más tiempo para la actualización del Sistema a los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

3.21. Se verificó si la Organización implementó o no, el plan de acción establecido para solucionar las no conformidades menores pendientes de la auditoría anterior de ICONTEC y si fueron eficaces.

NC	Descripción de la no conformidad (se relaciona el numeral de la norma y la evidencia del incumplimiento)	Evidencia obtenida que soporta la solución	¿Fue eficaz la acción? Si/No
1	Numeral 8.5.2 (ISO 9001:2008) La organización no se revisa la eficacia de las acciones correctivas tomadas.	En el informe del 18 de junio del 2017, se presente el avance de las acciones a 30 de diciembre del 2017. Se estableció la planificación anual por control interno, para el seguimiento a la eficacia de las acciones correctivas y fue implementado.	Si
2	Numeral 8.2.2 (ISO 9001:2008) En la auditoría interna del 2016, al proceso misional de mejoramiento de vivienda, solo se auditaron los numerales 8, 8.2.4, 4.1	Se modificó el formato 208-CI-Ft-02, Lista de verificación auditoría interna y/o visita especial, Se actualizó el procedimiento 208-CI-Pr-01, "Auditorías internas y vistas especiales" El día 4 de mayo del 2017 se divulgaron los cambios en el procedimiento. Para la realización de las auditorías internas en el año 2018, se contrató una empresa	Si

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS			
		de consultoría que suministro personal con competencia.	
3	<p>Numeral 7.3.7 (ISO 9001:2008) La organización no se asegura de que los cambios de diseño y desarrollo se identifiquen y de que se mantienen los registros</p>	<p>Se participo en el diplomado fortalecimiento de perfil de auditores internos en el SIG, Diseño y desarrollo, entre septiembre y diciembre del 2017. Se ajusto el procedimiento Planificación del diseño y desarrollo con código 208-PLA-Pr-24, fue divulgado e implementado</p>	Si
4	<p>Numeral 6.2.2 (ISO 9001:2008) No se cuenta con los registros que demuestren el cumplimiento de los requisitos de competencia en conocimientos para la subdirectora administrativa</p>	<p>Se adjunto los soporte de los conocimientos básicos, Diploma de Ing. industrial, tarjeta profesional, certificación de experiencia en Inverleoka S.A., compras en servicios y suministros., alimentos polar. Se estableció en el mapa de riesgos del proceso un punto de control para verificar los soportes de los requisitos de competencia del personal que se posesiona y fue implementado.</p>	Si
5	<p>Numeral 6.3 (ISO 9001:2008) No hay evidencia de la planificación del mantenimiento de su infraestructura</p>	<p>Se estableció en el plan de adquisiciones el Plan de mantenimiento, el cual se implemento en el año 2018</p>	Si
6	<p>Numeral 8.5.2 (ISO 9001:2008) No se establecieron acciones para el incumplimiento en el plan de capacitaciones 2016.</p>	<p>Se realizo seguimiento al cumplimiento del programa de capacitaciones del año 2017 Se estableció una herramienta para el seguimiento al cumplimiento del programa de capacitaciones y fue implementada.</p>	Si
7	<p>Numeral 4.2.4 (ISO 9001:2008) No se diligencian adecuadamente la documentación del programa alternativa habitacional de reubicación.</p>	<p>Se creo el formato registro de llamadas para incluir la información de las gestión de llamadas. Se modifiko el instructivo 208-REAS-In-01 Apertura de Identificador, Se envió un memorando con fecha 14 de diciembre del 2016, en el cual se aclara que la firma de la lista de chequeo del programa alternativa habitacional de reubicación de familiar y la firma del acta de memoria es obligatoria.</p>	Si

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS			

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA
<p>4.1 Hallazgos que apoyan la conformidad del sistema de gestión con los requisitos.</p> <p>Proceso de Gestión Estratégica</p> <p>La revisión y ajuste de los mapas de riesgos del sistema, de forma que facilite la determinación de acciones que conlleven a su control y mitigación.</p> <p>Proceso de Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones</p> <p>El proyecto para el traslado de los servidores a la Empresa ETB, que cuenta con mayor capacidad y se liberaría espacio dentro de la Caja para mejorar la organización</p> <p>Proceso de Gestión de Comunicaciones.</p> <p>Se desarrollan dinámicas ingeniosas para la planificación de las actividades a desarrollar basadas en fundamentos técnicos que permiten un plan de medios coherentes con las necesidades y perspectivas de la Caja</p> <p>Se cuenta con herramientas informáticas consistentes para el seguimiento a las gestiones en las redes sociales que permiten identificar acciones de mejora.</p> <p>Proceso de Gestión Documental.</p> <p>La organización y aseo del archivo, de forma que permite la conservación de los documentos para asegurar su disponibilidad.</p> <p>4.2 Oportunidades de mejora</p> <p>Proceso de Adquisición de Bienes</p> <p>Fortalecer el control a información en las carpetas de los contratos, de forma que se asegure que esta contenga toda la información requerida y en caso de préstamo al supervisor del contrato, sea registrada y permita una trazabilidad en el ingreso y salida de documentos.</p> <p>Proceso de Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones</p> <p>Considerar la realización de adecuaciones a las instalaciones del servidor, de forma que se asegure la operación de los equipos bajo condiciones idóneas y se mitigue la posibilidad de incidentes.</p> <p>Proceso Reasentamiento Humanos</p> <p>Fortalecer el control a la documentación de los contratos de arrendamientos, de forma que se eviten</p>

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

enmendaduras que pueden afectar su consistencia.

Fortalecer el análisis a los resultados de los indicadores, de forma que permitan evidenciar el desempeño del proceso y el cumplimiento de los objetivos propios y en caso de desviaciones facilite la identificaciones de las acciones requeridas.

Fortalecer los mecanismos para asegurar una comunicaciones eficaz con el cliente y se eviten desinformación que puede conllevar a reprocesos.

Proceso Mejoramiento de Vivienda.

Fortalecer el control al cumplimiento de las gestiones, de forma que se asegure las actuaciones oportunamente y esto conlleva a la satisfacción del cliente.

Fortalecer la comunicación con el proceso de Talento Humano para alinear la metodología para la evaluación de las capacitaciones, independientemente del área que este realizando las actividades de formación.

Proceso de Gestión de Comunicaciones.

Fortalecer la metodología para la retroalimentación sobre la percepción del cliente de las actividades y eventos puntuales que por su significancia impactan en la caja, y de esta forma permitir identificar acciones que conlleven a la mejora continua.

Proceso de Gestión Financiera.

Considerar la consolidación de la metodología para el seguimiento y control a las gestiones realizadas para el cobro persuasivo, de forma que permitan evidenciar un panorama general de las acciones por cada moroso y de esta forma la determinación de la acciones posterior requerida.

Proceso de Gestión del Talento Humano

Considerar la realización de divulgaciones con todas las áreas, para alinear los criterios para la evaluación de las capacitaciones, de forma que se estandarice y facilite su consolidación.

Proceso de Mejoramiento de Barrios

En el procedimiento para la planificación y control de diseños, considerar ampliar la información sobre los conceptos de revisión, verificación y validación, de forma que facilite su interpretaciones y se eviten inconsistencias por interpretaciones particulares.

En el desarrollo de proyectos, fortalecer su planificación, con el establecimiento de una plan de inspección y ensayo en donde se determinen los requisitos de control antes de iniciar las obras y de esta forma sea un referente para que tanto el contratista, interventor y supervisor puedan evidenciar la conformidad de las obras.

Proceso Gestión de Urbanizaciones y Titulación.

Considerar la revisión del alcance del proceso, que inicia con el contacto con el cliente hasta la finalización del servicio y de esta forma facilita la identificación de los puntos de control y las posibles salidas no conformes, con el propósito de mejorar el control al proceso.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

Fortalecer el control al diligenciamiento de la documentación del proceso, de forma que se eviten enmendaduras que pueden afectar la conformidad y consistencia de los documentos.

Proceso Prevención del Daño Antijurídico y Representación Judicial

Fortalecer la documentación de las acciones posteriores como resultado del análisis a casos desfavorables y de esta forma permitir generar lecciones aprendidas.

Fortalecer el respaldo a la información del cuadro de control a los procesos, de forma que se asegure su disponibilidad para el normal desarrollo de las actividades.

Proceso de Gestión Documental.

En el Manual del Sistema integrado de conservación, considerar la revisión de los rangos de temperatura, de acuerdo a las necesidades de conservación y evitar información que conlleve a confusiones.

En el control de humedad, considerar incluir dentro de las observaciones, las acciones que se presentan cuando hay desviaciones y de esta forma facilitar su documentación

Proceso de Servicio al Ciudadano

Fortalecer el control a las respuestas de las pqr, de forma que sean mas asertivas y se presenten información que puede llevar a confusiones.

Proceso de Gestión Administrativa

Fortalecer el programa de mantenimiento, ampliando la información con relación a las actividades de impermeabilización, de forma que se cuente con un referente para su realización y control.

Considerar incluir dentro de los reportes del mantenimiento de los tanques de agua, el protocolo de lavado de tanques utilizado y de esta forma se cuente con un soporte de consulta de las actividades realizadas

5. INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

5.1. Análisis de la eficacia del sistema de gestión certificado

5.1.1. Incluir las reclamaciones o quejas validas del cliente en los sistemas de gestión que aplique durante el último año.

Número de quejas o reclamaciones	Principal causa	Acciones tomadas
4679	Derechos de petición de interés particular	Se le dio el tramite y respuesta
161	Solicitudes de información	Se le dio el tramite y respuesta
141	Derechos de petición de interés general	Se le dio el tramite y respuesta
130	Solicitudes de copia	Se le dio el tramite y respuesta

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

5. INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTION

37	Quejas	Se le dio el tramite y respuesta
36	Reclamos	Se le dio el tramite y respuesta
28	Consultas	Se le dio el tramite y respuesta
3	Sugerencias	Se le dio el tramite y respuesta
4	Felicitaciones	Se agradeció la felicitación.

5.1.2. Incluir la ocurrencia de incidentes (accidentes o emergencias) en los sistemas de gestión que aplique y explique brevemente como fueron tratados:

5.1.3. En los casos que aplique verificar que la Organización haya informado a ICONTEC durante los plazos especificados en el Reglamento ES-R-SG-001 eventos que hayan afectado el desempeño del sistema de gestión certificado, relacionados con el alcance de certificación que sean de conocimiento público. El auditor verificará las acciones pertinentes tomadas por la Organización para evitar su recurrencia y describirá brevemente como fueron atendidas.

5.1.4. ¿Existen quejas de usuarios de la certificación recibidas por ICONTEC durante el último periodo evaluado? (Aplica a partir del primer seguimiento)?
Si No NA

5.1.5. Se evidencia la capacidad del sistema de gestión para cumplir los requisitos aplicables y lograr los resultados esperados? :
Si No

5.1.6. ¿Se concluye que el alcance del sistema de gestión es apropiado frente a los requisitos que la Organización debe cumplir? (consultar ES-P-SG-02-A-001)
Si No .

5.2. Relación de no conformidades detectadas durante el ciclo de certificación

El ciclo de certificación inicia con una auditoría de otorgamiento o renovación, a partir de esta indicar contra cuáles requisitos se han reportado no conformidades.

Auditoria	Número de no conformidades	Requisitos
Otorgamiento / Renovación	0	-
1ª de seguimiento del ciclo		
2ª de seguimiento del ciclo		
Auditorias especiales (Extraordinaria, reactivación, ampliación)	--	

¿Se evidencia recurrencia de no conformidades detectadas en las auditorías de ICONTEC en el último ciclo de certificación?
Si No NA .

5.3 Análisis del proceso de auditoría interna

El ultimo ciclo de auditorias se realizo entre el 17 y el 23 de abril del 2018, incluyendo todos los procesos del Sistema.

Para la realización de las auditorias internas se conto con una empresa de consultoría que suministro personal con formación en las normas ISO 9001:2015 e ISO 19011:2011 y experiencia en la realización de auditorias internas.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

5. INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

Para las no conformidades de la auditoría internas se estableció la corrección, análisis de causa y acciones correctivas.

Es importante fortalecer la redacción de las no conformidades, de forma que permita una interpretación clara del incumplimiento y de esta forma facilite la determinación de las acciones para ser subsanadas.

En la realización de las auditorías internas, de acuerdo a las características de la Empresa, es importante considerar el apoyo de personal con formación en Ingeniería Civil o Arquitectura y de esta forma poder generar mayor aporte.

Fortalecer las conclusiones del informe de acuerdo a los requisitos de la auditoría, ampliando la información con relación a la eficacia del sistema.

5.4 Análisis de la revisión del sistema por la dirección

La última revisión por la dirección fue realizada el día 24 de abril del 2018, incluyendo el seguimiento a la planeación estratégica (política, objetivos e indicadores).

El informe incluye todas las entradas y salidas requeridas por la norma.

Como resultado de la revisión se han identificado una acciones que buscan la mejora del sistema.

El informe presenta un balance consistente del sistema.

6. USO DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN Y DE LA MARCA O LOGO DE LA CERTIFICACION

6.1. ¿El logo o la marca de conformidad de certificación de sistema de gestión de ICONTEC se usa en publicidad (página web, brochure, papelería, facturas, etc...)?
Si No NA .

6.2. ¿La publicidad realizada por la Organización está de acuerdo a lo establecido en el reglamento ES-R-SG-001 y el Manual de aplicación ES-P-GM-01-A-011?
Si No NA .

6.3. ¿El logo o la marca de conformidad se usa sobre el producto o sobre el empaque o el envase o el embalaje del producto, o de cualquier otra forma que denote conformidad del producto?
Si No NA

6.4. ¿Se evidencia la adecuación de la información contenida en el certificado (vigencia del certificado, logo de organismo de acreditación, razón social registrada en documentos de existencia y representación legal, direcciones de sitios permanentes cubiertos por la certificación, alcance, etc.?)
Si No .

7. RESULTADO DE LA REVISIÓN DE LAS CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS PARA LAS NO CONFORMIDADES MAYORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORIA, MENORES QUE GENERARON COMPLEMENTARIA Y, MENORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORIA QUE POR SOLICITUD DEL CLIENTE FUERON REVISADAS

¿Se presentaron no conformidades mayores? SI NO

¿Se presentaron no conformidades menores de la auditoría anterior que no pudieron ser cerradas en esta auditoría? SI NO

¿Se presentaron no conformidades menores detectadas en esta auditoría que por solicitud del cliente

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



7. RESULTADO DE LA REVISIÓN DE LAS CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS PARA LAS NO CONFORMIDADES MAYORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORIA, MENORES QUE GENERARON COMPLEMENTARIA Y, MENORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORIA QUE POR SOLICITUD DEL CLIENTE FUERON REVISADAS

fueron revisadas durante la complementaria? SI NO

En caso afirmativo diligencie el siguiente cuadro:

Fecha de la verificación complementaria: AAAA-MM-DD

NC	Descripción de la no conformidad (se relaciona el numeral de la norma y la evidencia del incumplimiento)	Evidencia obtenida que soporta la solución	¿Fue eficaz la acción? Si/No
No conformidades mayores identificadas en esta auditoría			
No conformidades pendientes de la auditoría anterior que no se solucionaron			
No conformidades detectadas en esta auditoría que fueron cerradas			

8. RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR DE ACUERDO CON EL ES-R-SG-001

	SI	NO
Se recomienda otorgar la Certificación del Sistema de Gestión		
Se recomienda mantener el alcance del certificado o del Sistema de Gestión		
Se recomienda renovar el certificado del Sistema de Gestión	X	
Se recomienda ampliar el alcance del certificado del Sistema de Gestión		
Se recomienda reducir el alcance del certificado		
Se recomienda reactivar el certificado		
Se recomienda actualizar el certificado del Sistema de Gestión	X	
Se recomienda restaurar el certificado, una vez finalice el proceso de renovación	X	
Se recomienda suspender el certificado		
Se recomienda cancelar el certificado		
Nombre del auditor líder: Eduardo Ronderos Bermúdez	Fecha	2018 05 12

9. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME

Anexo	Descripción	Estado
Anexo 1	Plan de auditoría ES-P-SG-02-F-002 (Adjuntar el plan a este formato)	X
Anexo 2	Información específica de esquemas de certificación de sistema de gestión	N.A.
Anexo 3	Correcciones, análisis de causa y acciones correctivas Aceptación de la organización firmada.	--

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



ANEXO 1

PLAN DE AUDITORIA

ORGANIZACION	CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR		
Dirección del sitio :	Calle 54 No 13 – 30 Bogotá D.C., Colombia		
Representante de la organización:	Carlos Francisco Ardila		
Cargo:	Jefe de Oficina Asesora de Planeación	Correo electrónico	cardilap@cajaviviendapopular.gov.co
Alcance: Ejecucion de políticas del gobierno Distrital en los programas de Mejoramiento de Barrios, Mejoramiento de Vivienda, Urbanizaciones, Titulación de Predios y reasentamientos humanos, orientados a la población de estratos 1 y 2 que habitan barrios legalizados de origen informal o en zonas de alto riesgo no mitigable.			
CRITERIOS DE AUDITORÍA: ISO 9001: 2015 + la documentación del Sistema de Gestión			
Tipo de auditoría : <input type="checkbox"/> INICIAL U OTORGAMIENTO <input type="checkbox"/> SEGUIMIENTO <input checked="" type="checkbox"/> RENOVACION <input type="checkbox"/> AMPLIACIÓN <input type="checkbox"/> REDUCCIÓN <input type="checkbox"/> REACTIVACIÓN <input type="checkbox"/> EXTRAORDINARIA <input checked="" type="checkbox"/> ACTUALIZACIÓN			
Aplica toma de muestra por multisitio: <input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No			
Existen actividades/procesos que requieran ser auditadas en turno nocturno: <input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No			

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Con un cordial saludo, enviamos el plan de la auditoría que se realizará al Sistema de Gestión de su organización. Por favor indicar en la columna correspondiente, el nombre y cargo de las personas que atenderán cada entrevista y devolverlo al correo electrónico del auditor líder. Así mismo, para la reunión de apertura de la auditoría le agradezco invitar a las personas del grupo de la alta dirección y de las áreas/procesos/actividades que serán auditadas.

Para la reunión de apertura le solicitamos disponer de un proyector para computador y sonido para video, si es necesario, (sólo para auditorías de certificación inicial y actualización).

En cuanto a las condiciones de seguridad y salud ocupacional aplicables a su organización, por favor informarlas previamente al inicio de la auditoría y disponer el suministro de los equipos de protección personal necesarios para el equipo auditor.

La información que se conozca por la ejecución de esta auditoría será tratada confidencialmente, por parte del equipo auditor de ICONTEC.

El idioma de la auditoría y su informe será el español.

Los objetivos de la auditoría son:

- Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.
- Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables al alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión.
- Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados.
- Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.

Las condiciones de este servicio se encuentran indicadas en el Reglamento de certificación de sistemas de gestión R-SG-001.

Auditor Líder:	Eduardo Ronderos Bermúdez (ERB)	Correo electrónico	eronderos@icontec.net
Auditor:		Auditor	

Fecha Sitio	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
2018-05-08	08:00	8:30	Reunión de apertura	ERB	Todas las personas entrevistadas en la auditoría
2018-05-08	08:30	10:30	Proceso de Gestión Estratégica 4, 5, 6.2, 6.3, 9.1, 9.3	ERB	Todas las personas entrevistadas en la auditoría

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha Sitio	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
2018-05-08	10:30	12:00	Proceso de Evaluación de la Gestión 6.1, 9.2, 10	ERB	RESPONSABLE Carlos Francisco Ardila Polanco Jefe Oficina Asesora De Planeación PERSONAL DE APOYO Claudia Marcela García Sonia Milena Gil Montoya Diana Carolina Arteaga Héctor Andrés Mejía
2018-05-08	12:00	13:00	Receso		
2018-05-08	13:00	14:30	Proceso de Adquisición de Bienes 8.4	ERB	RESPONSABLE Camilo Ernesto Chacón Orozco Director de Gestión Corporativa y CID PERSONAL DE APOYO Rodrigo Hernán Ríos Oliveros Laura Camila Ruiz Pedroza
2018-05-08	14:30	16:30	Proceso de Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones 7.1.3	ERB	RESPONSABLE Diana Carolina Donoso Casas Jefe Oficina TIC PERSONAL DE APOYO Camilo Augusto Ramos Beltrán Oscar Javier Ordúz Galvis
2018-05-08	16:30	17:00	Balance diario	ERB	
2018-05-09	8:00	10:00	Proceso de Reasentamientos Humanos 7.1.4, 7.1.6, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1.1	ERB	RESPONSABLE Juan Pablo Tovar Ochoa Director de Reasentamientos PERSONAL DE APOYO Marian Gheraldine Bermúdez Solano María Antonia Santos Vásquez

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha Sitio	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
					Erika Paola Gallego Camargo
2018-05-09	10:00	12:00	Proceso de Mejoramiento de Vivienda 7.1.4, 7.1.6, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1.1	ERB	RESPONSABLE Guillermo Andrés Arcila Hoyos Director de Mejoramiento de Vivienda PERSONAL DE APOYO Luis Gabriel Rodríguez Parra Manuel Alejandro Pinilla Forero
2018-05-09	12:00	13:00	Receso		
2018-05-09	13:00	14:00	Proceso de Gestión de Comunicaciones 7.4	ERB	RESPONSABLE Juan Pablo Robledo Barros Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones PERSONAL DE APOYO Nubia Ariza Guiza Johana Patricia Reyes Marciales Mónica Viviana Ceballos Criollo Diego Alejandro Rincón Pérez
2018-05-09	14:00	15:00	Proceso de Gestión Financiera 7.1	ERB	RESPONSABLE Audrey Álvarez Bustos Subdirectora Financiera PERSONAL DE APOYO Ángela María Pinzón Santos Rafael Pinilla Cueva Ricardo Castro Almeida
2018-05-09	15:00	16:30	Proceso de Gestión del Talento Humano 7.1.2, 7.2, 7.3	ERB	RESPONSABLE Camilo Ernesto Chacón Orozco Director de Gestión Corporativa y CID

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha Sitio	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
					PERSONAL DE APOYO Jhon Fredy Castellanos Toro Luis Napoleón Burgos Bernal
2018-05-09	16:30	17:00	Balance diario	ERB	
2018-05-10	8:00	10:00	Proceso de Urbanizaciones y titulación 7.1.4, 7.1.6, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1.1	ERB	RESPONSABLE Juan Pablo Velásquez – Director Urbanizaciones y Titulación PERSONAL DE APOYO Ivonne Maritza Gómez Jorge Enrique Vergara Ángela María Vélez
2018-05-10	10:00	12:00	Proceso de Mejoramiento de Barrios 7.1.4, 7.1.6, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1.1	ERB	RESPONSABLE Miller Antonio Castillo Castillo Director Mejoramiento DE Barrios PERSONAL DE APOYO María Fernanda Narvéez Patio Gretel Stella Medrano Mora
2018-05-10	12:00	13:00	Receso		
2018-05-10	13:00	14:30	Proceso de Prevención del daño jurídico y representación judicial 8.2.2, 8.2.3	ERB	RESPONSABLE Juan Pablo Cardona Acevedo Director Jurídico PERSONAL DE APOYO Gilberto Antonio Suarez Fajardo Yamile Patricia Castiblanco Venegas
2018-05-10	14:30	16:30	Proceso de Gestión Documental 7.5	ERB	RESPONSABLE Camilo Ernesto Chacón Orozco Director de Gestión Corporativa y CID

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha Sitio	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
					PERSONAL DE APOYO Natacha Eslava Vélez Jhon Fredy Castellanos Toro
2018-05-10	16:30	17:00	Balance diario	ERB	
2018-05-11	8:00	9:00	Proceso de Servicio al ciudadano 8.2.1, 9.1.2	ERB	RESPONSABLE Camilo Ernesto Chacón Orozco Director de Gestión Corporativa y CID PERSONAL DE APOYO Roberto Carlos Narvárez Cortes Cesar Arbey Combita Cáceres
2018-05-11	9:00	10:00	Proceso de Gestión Administrativa 7.1.3	ERB	RESPONSABLE Camilo Ernesto Chacón Orozco Director de Gestión Corporativa y CID PERSONAL DE APOYO Jhon Fredy Castellanos Toro Sandra Hernández Cubillos
2018-05-11	10:00	11:00	Verificación de evidencias para el cierre de no conformidades de la auditoría anterior. Verificación del uso del logo en los diferentes medios de publicidad usados por la empresa.	ERB	
2018-05-11	11:00	11:30	Preparación informe de auditoría	ERB	Auditor líder y equipo auditor
2018-05-11	11:30	12:00	Reunión de cierre	ERB	Todas las personas entrevistadas en la auditoría
Observaciones:					
En toda la auditoría se verificarán los requisitos relacionados con Política, Responsabilidad, Autoridad, Roles, Comunicación interna, abordar riesgos y oportunidades, Información documentada					

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



ANEXO 3 - CORRECCIONES, CAUSAS Y ACCIONES CORRECTIVAS.

Durante esta auditoría no se presentaron no conformidades

Nota: Es importante que la organización realice un buen análisis de causa para evitar que la no conformidad se repita y el plan de acción sea devuelto por el equipo auditor, por lo cual les sugerimos consultar la guía para la solución de no conformidades, disponible en la página web de Icontec.

Ruta: www.icontec.org – Documentos servicios ICONTEC ó a través del link: <http://www.icontec.org/Paginas/Documentos-servicios-icontec.aspx>

RESULTADOS DE AUDITORÍA:	
Número de no conformidades detectadas en esta auditoría:	(--) Mayores (__) menores
Número de no conformidades pendientes que no se cerraron en esta auditoría:	(←) menores (→) N.A.
Plazo para la entrega de propuesta de corrección y acción correctiva (de acuerdo con lo establecido en el ES-R-SG-01) hasta :	
Fecha tentativa de verificación complementaria, cuando aplique	
ACEPTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN:	
Declaro que los servicios previstos fueron integralmente ejecutados y soy consciente de los resultados obtenidos.	
La organización acepta la (s) no conformidad (es) reportada (s) en el presente informe y se compromete a presentar los planes de acción en los tiempos establecidos en el reglamento de certificación ES-R-SG-001.	
En caso de no aceptarse alguna no conformidad relacione el número de la no conformidad _____ y el requisito al que fue reportada _____. En este caso la organización deberá solicitar una reposición dirigida al Jefe de certificación de sistemas de gestión.	
Nombre Representante de la dirección:	Firma:
Carlos Francisco Ardila P.	

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.