

2018IE0006374



MEMORANDO

Bogotá, D.C.

PARA: **Dr. CAMILO ARMANDO SANCHEZ ORTEGA**
Ministro de vivienda, ciudad y territorio

DE: **OFICINA CONTROL INTERNO**

ASUNTO: Remisión Informe de Auditoria Interna al Proceso de Agenda Legislativa.

Cordial saludo,

En cumplimiento de las funciones establecidas en la Ley 87 de 1993, Artículo 12, del Rol de Evaluación y seguimiento, del Plan Anual de Auditoria vigencia 2018 y específicamente del Plan de Auditoria Interna al SIG, atentamente me permito remitirle para su conocimiento y fines pertinentes, el Informe final de Auditoria Interna en la cual se verificó el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001-2015, NTCGP1000-2009 y demás documentos del SIG aplicables al proceso.

Este informe definitivo se remite posterior a la aprobación del informe preliminar de auditoria por parte del proceso, agradecemos socializarlo con su equipo de trabajo, a fin de que se analice su contenido y se tomen las respectivas acciones de mejora que a su consideración apliquen para el proceso evaluado.

Finalmente, agradecemos la mejor disposición y colaboración de su equipo de trabajo durante el proceso de auditoría y reiteramos nuestro compromiso en la asesoría y acompañamiento para contribuir al fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión del MVCT.

De otra parte, me permito informar que el mismo se encuentra publicado en el link: <http://portal.minvivienda.local/sobre-el-ministerio/planeacion-gestion-y-control/sistema-de-control-interno/rol-de-evaluaci%C3%B3n-y-seguimiento>.

Cordialmente,

OLGA YANETH ARAGÓN SANCHEZ
Jefe Oficina de Control Interno.

Copia: Dra. Maria Yolima Lozano Quintero – Asesora Despacho Ministro.
Anexos: Informe de Auditoria Interna del SIG (8 folios)
Elaboró: Lina Alejandra Morales.
Revisó: Olga Yaneth Aragón.

	FORMATO: INFORME DE AUDITORIA PROCESO: EVALUACION, ACOMPAÑAMIENTO Y ASESORIA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Versión: 5.0
		Fecha: 19/04/2018
		Código: ECI-F-06

AUDITORIA No.	21	FECHA	26/04/2018 2:00 a 6 p.m. SEDE BOTICA	PROCESO:	ATENCION AL USUARIO Y ATENCION LEGISLATIVA. COMPONENTE: ATENCION LEGISLATIVA.
AUDITORES:	Nombre: ANGELICA MARIA BUSTILLO CABRERA Cargo: AUDITOR INTERNO Nombre: YERILY CASTILLO CHITIVA Cargo: AUDITOR DE LA OCI Nombre: BRAYAN Cargo: OBSERVADOR OCI			AUDITADOS:	Nombre: MARIA YOLIMA LOZANO Cargo: Asesor Despacho Ministro Nombre: YURY GARCIA TORRES Cargo: Asesor Despacho Ministro
OBJETIVO DE LA AUDITORIA:				ALCANCE DE LA AUDITORIA:	
Verificar la implementación y mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión en el MVCT y FNV, Conforme a los requisitos de la Norma Técnica de Calidad NTC-GP 1000: 2009 y el grado de avance en la transición de la norma ISO 9001:2015.				La auditoría Interna se realiza al proceso; con el fin de verificar la Eficacia, Eficiencia y Efectividad del Sistema Integrado de Gestión, durante la vigencia 2017 y 2018.	
CRITERIOS DE AUDITORIA:				REQUISITOS AUDITADOS:	
Normatividad vigente a la fecha que aplique a los diferentes procesos del MVCT y FONVIVIENDA, Requisitos de las normas NTC-GP1000:2009, ISO 9001:2015, así mismo las Políticas, Manuales, Planes, Procedimientos, Instructivos, Guías, Mapas de Riesgos Integrados de Gestión y Corrupción, Plan de Acción y/o Planes Operativos. Documentos del SIG.				<u>Caracterización:</u> <u>ISO 9001:2015</u> 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, 4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos, 5.1 Liderazgo y compromiso, 5.1.2 enfoque al cliente, 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades, 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos, 6.3 Planificación de los cambios, 7.1.2 Personas, 7.1.6 Conocimiento de la organización, 7.3 Toma de conciencia, 7.4 Comunicación, 7.5 Información documentada, 8.1 Planificación y control operacional, 8.2 Requisitos para los productos y servicios, 8.3 diseño y desarrollo de los productos y servicios, 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente,	

	FORMATO: INFORME DE AUDITORIA PROCESO: EVALUACION, ACOMPAÑAMIENTO Y ASESORIA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Versión: 5.0
		Fecha: 19/04/2018
		Código: ECI-F-06

	8.5 Producción y provisión del servicio, 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio. 8.6 Liberación 8.7 Control de las salidas no conformes, 9.1 Seguimiento, medición, análisis y mejora 9.1.2 Satisfacción del cliente 9.1.3 Análisis y evaluación 10. Mejora. Homologable <u>NTC-GP1000:2009:</u> 4.1 Requisitos generales, 4.2 Gestión documental, 6.3 Infraestructura, 8.1 Generalidades, 8.2.1 Satisfacción del cliente, 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos, 8.4 Análisis de datos, 8.5 Mejora Normograma del Proceso. Procedimientos asociados: AL-P-01 Consolidación y seguimiento de conceptos 3.0 AL-P-02 Consolidación de proposición – debate control político 3.0 AUL-P-04 Coordinación de las respuestas a solicitudes de información de congresistas y trámites de solicitudes formales 4.0
--	---

RESULTADOS DE AUDITORIA

Fortalezas:

El proceso de auditoria se llevó a cabo de manera oportuna y exitosa, ya que los auditados mostraron excelente disposición, lo que permitió un proceso proactivo en la atención y ejecución de la misma.

Se observa un proceso comprometido con la aplicación de los requisitos de sus clientes, los legales, los intrínsecos en la ejecución de las actividades y especialmente de los que la Entidad ha determinado para el buen funcionamiento de su Sistema Integrado de Gestión, en cumplimiento de los objetivos y política de Calidad del MVCT.

Conformidades:

1. ISO 9001:2015 Numeral 5.1 Liderazgo y compromiso Homologable con GP 1000:2009 Numeral 5.

Se pudo evidenciar que el facilitador de calidad realiza reuniones con el grupo de trabajo en los cuales sensibiliza, compromete y apoya a las personas para contribuir a la eficacia del Sistema Integridad de Gestión, de acuerdo las listas de asistencia de fecha 26/02/2018 y 15/03/2018.

	FORMATO: INFORME DE AUDITORIA PROCESO: EVALUACION, ACOMPAÑAMIENTO Y ASESORIA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Versión: 5.0
		Fecha: 19/04/2018
		Código: ECI-F-06

2. **ISO 9001:2015 Numeral 5.1.2 enfoque al cliente Homologable con GP 1000:2009 Numeral**
Se observa que en el procedimiento *AUL-P-04 Coordinación de la respuesta a solicitudes de información de congresistas y trámite de solicitudes formales*, se determina dentro de las políticas de operación: los tiempos para tramitar una solicitud de información, en concordancia con lo establecido en la Ley 5 de 1992 Artículo 258 y que para la fecha de auditoria no se habían presentado salidas no conformes. Se tomó como evidencia la solicitud de fecha 28/03/2017 2017ER00038853 remitida por el HR David de Jesús Betin Gómez.
3. **ISO 9001:2015 Numeral 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades Homologable con GP 1000:2009 Numeral**
Se verificó que el proceso lleva a cabo el monitoreo mensual de los controles asociados a los riesgos y cuentan con las evidencias que soportan la gestión de los mismos. En cuanto al informe generado por la OCI frente al estado de los riesgos, la facilitadora se encuentra ajustando para implementar los cambios necesarios acorde con las recomendaciones dadas por el SIG.
4. **ISO 9001:2015 Numeral 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos Homologable con GP 1000:2009 Numeral**
En entrevista con el equipo de trabajo se pudo evidenciar que en los diferentes niveles y roles del proceso los profesionales entienden cómo las actividades que desarrollan aportan al cumplimiento de los objetivos de calidad (objetivo de calidad número 7) y por ende en el cumplimiento de la política.
5. **ISO 9001:2015 Numeral 7.1.2 Personas Homologable con GP 1000:2009 Numeral 6.2**
Se evidencia que se determina la necesidad y los perfiles profesionales requeridos para la operación del proceso, se validó en los estudios previos de la contratista vinculada más reciente en este proceso, el cual está acorde con lo dispuesto en recursos, en conocimiento y en el Plan de Acción Institucional de la vigencia.
6. **ISO 9001:2015 Numeral 7.1.6 Conocimiento de la organización**
Se pudo observar mediante correos electrónicos de fechas 26-28/02/2018 que se realizan actividades de socialización de temas relacionados con el SIG y la organización que permiten mantener el conocimiento y el interés por lo temas antes relacionados y el interés del equipo de trabajo.
7. **ISO 9001:2015 Numeral 7.3 Toma de conciencia Homologable con GP 1000:2009 Numeral 6.2.2**
Se evidenció que el proceso se preocupa por resaltar las implicaciones del incumplimiento de los requisitos relacionados especialmente con los usuarios finales, en comunicación interna 2018IE0005045 dirigida desde la Secretaria General hacia el viceministerio de vivienda.
8. **ISO 9001:2015 Numeral 7.5 Información Documentada. Homologable GP-1000:2009 Numerales 4.2.3- 4.2.4.**

Se realizó auditoria a los siguientes procedimientos:

	FORMATO: INFORME DE AUDITORIA PROCESO: EVALUACION, ACOMPAÑAMIENTO Y ASESORIA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Versión: 5.0
		Fecha: 19/04/2018
		Código: ECI-F-06

✓ **AL-P-01 Consolidación y seguimiento de conceptos 3.0**

El proceso realiza la identificación de los proyectos de ley y actos legislativos mediante la agenda legislativa, de la cual tienen como fuente las páginas web del congreso, adicionalmente, realiza de manera permanente presencia en el Congreso. Con los documentos que se identifican en la agenda legislativa del Congreso y que tienen pertinencia en los temas del Ministerio, se registra la agenda del Ministro; Formato AL-F-09 *Agenda de citaciones y debates de proyectos de ley Versión 2.0*, donde se evidencia Agenda de la Comisión Séptima del Senado, incluida en la Agenda del Ministro para esa fecha.

Se verificó en página web en el link <http://prensa.senado.gov.co:8081/index.php/agenda-legislativa>, la agenda del día 24 de octubre de 2017 así mismo se evidencio identificado en agenda para el Ministro de la misma fecha y el formato. AL-F-09 Seguimiento a iniciativas legislativas Proyectos de ley y actos legislativos. Partiendo de las fechas determinadas dentro del alcance de auditoria, se hace claridad en que se tomó esta fecha porque el Congreso inicia labores el 16 de marzo/18.

Proyecto de Ley 292/17 C 44/17 S "Espacios para niños, niñas y adolescentes"

Autor: Maria del Rosario Guerra

Ponente: Oscar Darío Pérez

Proyecto de Ley 84/17 C "Normas catastrales"

Autor: Bancada CD

Ponente: Ciro Ramírez

(Ponencia negativa: Carlos Julio Bonilla)

Proyecto de Ley 45/17 C "Financiación créditos de vivienda"

Autor: Efraín Torres

Ponente: Christian José Moreno

Comisión Tercera 44/16 S 292/17 C

Vivienda [Espacios públicos para niños y adolescentes]

"Por la cual se modifica el artículo 6° de la ley 388 de 1997 y se priorizan los espacios públicos para niños y adolescentes"; con el fin de garantizar la prevalencia del espacio público sobre los demás usos del suelo, el Departamento Nacional de Planeación y el Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio crearan el Programa Nacional de Espacio Público, a través del cual implementarán la metodología de medición de indicadores cuantitativos y cualitativos de los Espacios Públicos, brindarán asesoría técnica a los municipios y distritos en la fase de formulación de los Planes de Ordenamiento relacionados con el tema, en la adecuada planeación e implementación de Espacios Públicos, y harán seguimiento al inventario y condiciones en que se encuentren estos espacios en los entes territoriales.

Honorable Senador HS:

HS María del Rosario Guerra

HS Fernando Araujo

	FORMATO: INFORME DE AUDITORIA PROCESO: EVALUACION, ACOMPAÑAMIENTO Y ASESORIA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Versión: 5.0
		Fecha: 19/04/2018
		Código: ECI-F-06

HR Oscar Darío Pérez
Rad. 26/07/16 APD 15/11/16 ASD 31/05/17 ATD 24/10/17 566/16 PL
892/16 Pon1 1056/16 TD1 y Pon2
453/17 TD2 716/17 Pon 3 1042/17 TD3 y Pon4
4to debate pendiente (Plenaria Cámara)
Concepto Vivienda.
Con ajustes. (20/01/17)
Se radica concepto en el Congreso el 27/01/17

✓ **AL-P-02 Consolidación de proposición – debate control político 3.0**

Se validó registro de correspondencia en la herramienta de gestión documental 2017ER00038853 con fecha 29/03/2017, posteriormente, correo electrónico remitido a las áreas solicitando a la respuesta de fecha 30/03/2017 así mismo, registro en la matriz de AL-F-04 v 2.0 en la Fila 11 registrado con el tema proposición agua, acueducto Yopal. El MVCT emitió respuesta aprobada por viceministro de agua con número de radicado 2017EE0028601.

✓ **AUL-P-04 Coordinación de las respuestas a solicitudes de información de congresistas y trámites de solicitudes formales 4.0**

Se observa requerimiento de la Secretaria de la Comisión primera en la cual se remite los cuestionarios presentados sobre "La contribución que tiene diferentes entidades en lograr una mayor equidad en Colombia ", con radicado 2018ER0036111. Se evidencia solicitud interna de información al viceministerio de vivienda bajo comunicación 2018IE0005011 en el cual se pide dar contestación al cuestionario en mención. La respuesta se emite con radicado 2018EE0032206 con oportunidad frente a la política de operación del proceso.

9. **ISO 9001:2015 Numeral 8.7 Control de las salidas no conformes, Homologable con GP 1000:2009 Numeral 8.3**

Se observó que las características de calidad-oportunidad se encuentran documentadas en la matriz de requisitos de calidad y que corresponden a establecido por la Ley 5 de 1992 Artículo 258, adicionalmente, que no se ha presentado salidas no conformes de acuerdo con la metodología del proceso Administración del SIG.

10. **ISO 9001:2015 Numeral 9.1.3 Análisis y evaluación Homologable con GP 1000:2009 Numeral 8.4**

En cuanto a los indicadores de proceso se observó que se mide de manera semestral la eficacia del Ministerio para emitir conceptos en la primera etapa de debate de un Proyecto de Ley que afecta las políticas del MVCT. Para la fecha de auditoria el último reporte correspondía a diciembre de 2017 y se cumplió con la meta proyectada.

11. **ISO 9001:2015 numeral 10. Mejora. Homologable GP-1000:2009 Numeral 8.5.**

Se evidenció el plan de mejoramiento del proceso publicado en el link correspondiente en la página web del MVCT, el cual no cuenta con ninguna acción vencida.

	FORMATO: INFORME DE AUDITORIA PROCESO: EVALUACION, ACOMPAÑAMIENTO Y ASESORIA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Versión: 5.0
		Fecha: 19/04/2018
		Código: ECI-F-06

No Conformidades:

No se encontraron No Conformidades Asociadas al proceso auditado

Observaciones:

- ✓ **ISO 9001:2015 Numeral 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas - Homologable con GP 1000:2009 Numeral 4 e ISO 9001:2015 Numeral 8.1 Planificación y control operacional, Homologable con GP 1000:2009 Numeral 7.1**

Se observa que en la etapa de Planificación del proceso no se registran actividades asociadas con la atención legislativa, no se evidencia la participación en la construcción del proceso de caracterización de proceso.

Igualmente, como consecuencia de la no identificación de las Agendas de Cámara y Senado dentro de la etapa de planificación en la Caracterización, no es claro como inicia el proceso si estas agendas no se registraron como proveedores en esta etapa.

Se observó adicionalmente, que los seguimientos hacen parte del hacer y no de la etapa del verificar; dentro de esta etapa, no se registran actividades de evaluación y medición de la percepción del cliente como se determinó dentro de los requisitos.

El seguimiento de los requerimientos se hace teniendo en cuenta las Agendas del Congreso en la página Web de Cámara y Senado y el orden del día, hasta que se emite la respuesta final al sector político (Senador, Representante).

- ✓ **ISO 9001:2015 Numeral 4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos**

En la etapa del hacer, no se identifican los procesos como proveedores de información para la consolidación y posterior emisión de respuestas por lo que se genera una interferencia en la interacción y secuencia para contestación de conceptos, proposiciones, cuestionarios. Sin embargo, se observó memorando en el que se solicita a los procesos la información necesaria para consolidar una respuesta oportuna. (Evidencia 2017IE0013111 Fecha 4/12/17)

Se observa que los formatos en los cuales se encuentran plasmada la información que sirve como guía para el cumplimiento de las actividades se encuentran desactualizados frente a las plantillas emitidas por el SIG.

- ✓ **ISO 9001:2015 Numeral 5.1 Liderazgo y compromiso Homologable con GP 1000:2009 Numeral 5.** No se identifica el nivel de autoridad para toma de decisiones en el componente, ya que dicha estructura no lo define documentalmente y los auditados no lo identifican como parte del proceso, ya que en entrevista manifiestan estar directamente vinculados con el Despacho del Ministro más que con el Grupo de Atención al usuario y archivo.

- ✓ **ISO 9001:2015 Numeral 7.4 Comunicación Homologable con GP 1000:2009 Numeral 5.5.3**
El proceso de ATENCION AL USUARIO Y ATENCION LEGISLATIVA consta dos componentes cuyo objeto es la atención al usuario, con población objetiva específica en cada caso. Se observa en el proceso

	FORMATO: INFORME DE AUDITORIA PROCESO: EVALUACION, ACOMPAÑAMIENTO Y ASESORIA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Versión: 5.0
		Fecha: 19/04/2018
		Código: ECI-F-06

auditor en general que no se encuentran articulados, así mismo se evidencia en la Matriz de Comunicaciones SIG-F-07 vigente para el proceso, y en las entrevistas y en la información documentada revisada que presentan informes separados, por ende, lo que se comunica, quién lo comunica, cuándo, cómo; no se alinean para cumplir el objetivo como está determinado en la caracterización de este proceso.

- ✓ **ISO 9001:2015 Numeral 8.2 Requisitos para los productos y servicios, Homologable con GP 1000:2009 Numeral 7.2, ISO 9001:2015 Numeral 8.3 diseño y desarrollo de los productos y servicios, Homologable con GP 1000:2009 Numeral 7.3, ISO 9001:2015 Numeral 8.6 Liberación, Homologable con GP 1000:2009 Numeral 7.4.3 y ISO 9001:2015 Numeral 8.7 Control de las salidas no conformes, Homologable con GP 1000:2009 Numeral 8.3**

El proceso tiene establecidos estos numerales dentro de los requisitos de norma ISO 9001:2015 en la caracterización del proceso, sin embargo, al consultar en entrevista con los auditados, ellos manifiestan que el componente de Atención legislativa no desarrolla directamente el servicio ya que su labor consiste en coordinar la respuesta al usuario final pero la contestación se genera en el área misional según el asunto de las peticiones recibidas. Por tanto, se recomienda al proceso de Administración del SIG verificar la aplicabilidad del numeral para el proceso.

- ✓ **ISO 9001:2015 Numeral 8.5 Producción y provisión del servicio, control de la producción y de la provisión del servicio Homologable con GP 1000:2009 Numeral 7.5 e ISO 9001:2015 Numeral 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente, Homologable con GP 1000:2009 Numeral 7.4.1**

El proceso tiene establecido este numeral dentro de los requisitos de norma ISO 9001:2015 en la caracterización del proceso, sin embargo, al consultar en entrevista con los auditados, ellos manifiestan que para el componente de Atención legislativa no tienen ningún servicio tercerizado. Por tanto, se recomienda al proceso de Administración del SIG verificar la aplicabilidad del numeral para el proceso.

- ✓ **ISO 9001:2015 Numeral 9.1 Seguimiento, medición, análisis y mejora Homologable con GP 1000:2009 Numeral 8.** Se reporta en el aplicativo SINAPSIS el indicador *Consolidación de conceptos a proyectos de ley en primer debate que afectan las políticas del Ministerio* el cual se reporta de manera oportuna al SIG, sin embargo, se requiere revisar dentro del proceso los otros indicadores que no reporta el componente de atención legislativa y que aparece como responsable del reporte un servidor del despacho.

CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA

Durante la preparación y la ejecución de la auditoria no se materializó ninguno de los riesgos identificados en el Plan de Auditoria SIG correspondiente a la vigencia 2018.

Se evidencia la desarticulación entre los componentes puesto que la documentación transversal al proceso se trabaja de manera separada, no se evidencia trabajo conjunto ente los facilitares y los equipos de trabajo del proceso.

	FORMATO: INFORME DE AUDITORIA PROCESO: EVALUACION, ACOMPAÑAMIENTO Y ASESORIA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Versión: 5.0
		Fecha: 19/04/2018
		Código: ECI-F-06

Para el presente informe de auditoría, el establecimiento de observación se entiende como una no conformidad potencial, por lo cual se manifiesta la necesidad del levantamiento de acciones preventivas, teniendo en cuenta el numeral 6.1.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades, literal C "Prevenir y reducir riesgos no deseados" a fin de evitar la materialización del riesgo identificado frente a una no conformidad. Por lo anterior dichas observaciones se deben gestionar en el plan de mejoramiento del SIG, acorde con lo establecido en el procedimiento "SIG -P-05 ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA" Versión 5.0. de fecha 21/11/2017.

ANEXOS:

"ECI-F-05 LISTA DE CHEQUEO 5.0" diligenciada en la auditoría al proceso de "Atención al Usuario y Atención Legislativa" componente Atención Legislativa.

Listado de Asistencia a la Auditoría realizada a "Atención al Usuario y Atención Legislativa" componente Atención Legislativa.

Elaborado por:	ORIGINAL FIRMADO Nombre: ANGELICA MARIA BUSTILLO CABRERA Cargo: AUDITOR INTERNO ORIGINAL FIRMADO Nombre: YERILY CASTILLO CHITIVA Cargo: AUDITOR OCI
Revisado por:	ORIGINAL FIRMADO Nombre: LINA ALEJANDRA MORALES SARMIENTO Cargo: AUDITOR OCI
Aprobado por:	ORIGINAL FIRMADO Nombre: OLGA YANETH ARAGON SANCHEZ Cargo: Jefe Oficina de Control Interno